

[www.humak.fi](http://www.humak.fi)

# Opinnäytetyö

## Nuorisotyön dokumentointijärjestelmän hyödyntäminen avoimen toiminnan kehittämisessä

Arviointitutkimus

*Ari Huotari*

Järjestö- ja nuorisotyö  
(90 op)

10/2020



HUMANISTINEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

## TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Yhteisöpedagogi ylempi AMK

---

Tekijä: Ari Huotari

Opinnäytetyön nimi: Nuorisotyön dokumentointijärjestelmän hyödyntäminen avoimen toiminnan kehittämisessä: Arviointitutkimus

Sivumäärä: 127 ja 15 liitesivua

Työn ohjaaja: Tarja Nyman

Työn tilaaja: Helsingin kaupungin nuorisopalvelut

---

Arvioin opinnäytetyössäni nuorisotyön dokumentointijärjestelmän hyödyntämistä Helsingin kaupungin nuorisopalveluiden avoimen toiminnan kehittämisessä. Avoimien toimintakäytäntöjen muassa nuorisotalojen kaikille nuorille avoimet illat ja esimerkiksi erilaiset tapahtumat. Nuorisopalvelut on ottanut vuonna 2019 käyttöön nuorisotyön dokumentointijärjestelmän, Logbookin. Logbookiin kirjataan sekä määrällistä dataa esimerkiksi avoimen toiminnan kävijämääristä että laadullisia raportteja siitä, kuinka toimintaa on toteutettu. Raportoinnin yhteydessä avointa toimintaa toteuttavien tiimien on mahdollista reflektoida ja sanoittaa toimintaansa – tuoda hiljaista, kokemusperäistä tietoa näkyväksi. Logbookiin kirjattavien raporttien avulla nuorisotyön erilaisia prosesseja voidaan reflektoida ja kehittää, ja siten nuorisotyön vaikutuksia ja vaikuttavuutta voidaan kuvata ja arvioida laajemmin.

Työn keskeiset käsitteet ovat hiljainen tieto ja reflektio. Nuorisotyön eri työmuodot, kuten avoin toiminta, sisältävät paljon kokemusperäistä hiljaista tietoa. Tätä hiljaista tietoa on hyvä tuoda näkyväksi dokumentoinnin avulla, jotta toimintaa voidaan kehittää systemaattisesti. Yksi keino tuoda hiljaista tietoa esille on reflektion avulla tapahtuva kokemusten sanoittaminen. Logbook-raportoinnin yhteydessä tapahtuva reflektiivinen prosessi on erinomainen mahdollisuus muuttaa nuorisotyön hiljaista tietoa näkyväksi – sillä on mahdollisuus palvella jatkuvaa tiedon luomisen sykliä, joka vie koko toimintamuotoa ja organisaation tekemää työtä eteenpäin. Siksi on aika arvioida sitä, kuinka hyvin raportointiprosessi palvelee kokonaisuudessaan toimintaa ja toiminnan kehittämistä. Millaisia asioita raportointiprosessi on mahdollistanut ja millaisia esteitä Logbookin hyödyntämiselle on?

Toteutin arviointitutkimuksen tarveanalyysia soveltaen. Tavoitteena oli selvittää, millaisia tarpeita Logbookin paremmalle hyödyntämiselle on. Aineistonkeruun menetelmiksi valitsin avoimen toiminnan henkilöstölle suunnatun verkkokyselyn ja ryhmähaastattelut. Verkkokyselyn aineiston perusteella muodostin esiyymmärryksen, millaisia teemoja Logbookin hyödyntämiseen liittyvien tarpeiden ympärillä on. Kyselyn aineiston avulla kartoitin myös nykytilannetta siitä, miten Logbookin käyttö sujuu työssä. Tutkimuksen pääasiallinen aineisto muodostui ryhmähaastatteluista, joiden avulla pääsin syvemmälle teemoihin, joita esimerkiksi reflektioon ja hiljaisen tiedon näkyväksi tekemiseen liittyy. Analysoin ryhmähaastattelut teoriasidonnaisesti, eli tietyt teoreettiset lähtökohdat auttoivat aineiston tulkinnaissa, mutta aineisto avasi myös uusia näkökulmia laajemman ymmärryksen muodostamiseksi.

Koostin keskeiset kehittämissuositukseni SWOT-analyysin avulla. Keskeisiksi tuloksiksi muodostui muun muassa, että henkilöstö kokee työhön liittyvien keskusteluiden ja reflektion määrän lisääntyneen Logbook-raportointiprosessin ansiosta. Laadullisten raporttien hyödyntäminen laajemmin organisaatiossa on asia, jota tulisi kehittää ja se vaatisi tiedon johtamisen näkökulman huomioimista. Raportointiprosessilla on mahdollisuus toimia nuorisotyön opetussuunnitelman jalkauttamisessa. Yksi raportointiprosessin hyödyntämiseen liittyvä uhkakuva liittyy siihen, että tiedon johtamiseen ei panosteta organisaatiossa tarpeeksi.

---

Asiasanat: hiljainen tieto, reflektio, tiedon johtaminen, nuorisotyö, arviointi

## ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Master of Humanities, Community Educator

---

Author: Ari Huotari  
Title: Utilizing a documentation system in the development of open youth work activities: evaluation  
Number of Pages: 127 and 15 attachment pages  
Supervisor: Tarja Nyman  
Subscriber: City of Helsinki Youth Department

---

In my thesis I evaluate the utilization of a documentation system in the development process of open youth work activities of City of Helsinki Youth Department. Open youth work activities include for example youth house activities and different events that are available for all young people. From 2019 Youth Department has been using Logbook, a documentation system for youth work, to gather quantitative data about the customer activity in open youth work as well as qualitative reports about how the activities have been organized. During the report making process the teams that organize the activity can reflect the experiences and define the activities in written form – articulate the experience based tacit knowledge that they have. With the help of Logbook reports it is possible to reflect and develop the different processes of youth work even further and the impacts and the effectivity of youth work can be articulated and evaluated more extensively.

The main concepts of the thesis are tacit knowledge and reflection. Different forms of youth work, including open youth work activities, include lots of experience based tacit knowledge. By articulating the tacit knowledge to explicit form it is possible to develop the activity systematically. One method to articulate tacit knowledge is to reflect the experiences and define them in written form. The reflective process during reporting is an exceptional opportunity to articulate the tacit knowledge of youth work – it has the possibility to serve the continuous knowledge creation cycle that will enhance the activity and the whole organisation. Now it's time to evaluate how well the reporting process serves the development process of the open youth work activities. What kind of positive things the reporting process has made possible and what kind of hindrances there are for utilization of Logbook.

I executed the evaluation by applying the method of needs analysis. The goal was to find out what kind of needs there are for better utilization of Logbook. I gathered the research material with an online survey that was directed for the youthworkers involved in open activities, and with group interviews. With the material from the survey I formed pre-understanding of what kind of themes there are involved with the needs of utilizing Logbook. I also charted the current situation about how well the youthworkers can use Logbook in their work. The main material for the research was formed from the group interviews that made it possible to dive in deeper to the themes about the reflection and the articulation of tacit knowledge. I analysed the interviews bounded to the theoretical frame. Some theoretical point of views helped me to interpret the material but some new ideas also emerged from the material itself which made it possible for me to form a wider understanding of the subject.

I formed the recommendations for further development using SWOT analysis. The final outcomes were that youth workers think that the discussion and reflection about the work has increased because of the Logbook reporting process. More widescaled utilization of the reports in the organisation is one matter that should be developed further. It would demand taking into consideration the perspective of knowledge management. It would be possible to use the reporting process in implementation of the curriculum of youth work. One threat for the reporting process is that the organisation doesn't invest enough resources to knowledge management.

---

Keywords: tacit knowledge, reflection, knowledge management, youth work, evaluation

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

1	JOHDANTO .....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTATEKIJÄT .....	8
2.1	Avoin nuorisotyö.....	8
2.2	Logbook: nuorisotyön dokumentointijärjestelmä .....	10
2.3	Nuorisotyön sanoittaminen.....	13
3	KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA .....	16
3.1	Hiljainen tieto .....	16
3.1.1	Hiljainen tieto ja hiljainen tietäminen .....	17
3.1.2	Hiljaisen tiedon jakaminen ja muuttuminen eksplisiittiseksi tiedoksi ...	19
3.1.3	Hiljaisen tiedon ja tietämyksen luomisen ja jakamisen menetelmiä .....	21
3.1.4	Tiedon ja hiljaisen tiedon johtaminen.....	24
3.2	Reflektio .....	28
4	ARVIOINTITUTKIMUS .....	32
4.1	Tarveanalyysi .....	32
4.2	Arviointiasetelma ja arviointiprosessi.....	33
4.3	Aineistonkeruumenetelmät .....	35
4.3.1	Kysely .....	36
4.3.2	Ryhmähaastattelut.....	39
4.4	Arviointitutkimuksen etiikasta.....	42
5	KYSELYN ANALYYSI JA TULOKSET .....	44
5.1	Kyselyyn vastanneiden tausta .....	47
5.2	Logbookin käyttötavat .....	50
5.3	Reflektio ja hiljaisen tiedon jakaminen avoimessa toiminnassa .....	52
5.4	Logbookin käytön sujuvuus ja vaikutukset työhön.....	60
6	RYHMÄHAASTATTELUIDEN ANALYYSI JA TULOKSET .....	66
6.1	Kokemuksellinen oppiminen avoimessa nuorisotyössä .....	70
6.1.1	Reflektio oppimisen ja työn kehittämisen osana .....	70
6.1.2	Reflektio avoimen nuorisotyön arjessa .....	74

6.2	Tiedon jakaminen tiimeissä .....	76
6.2.1	Yhteinen keskustelu- ja raportointiprosessi.....	76
6.2.2	Tiedon jakamisen edellytykset .....	79
6.2.3	Jokaisen panos tiedon jakamiseen .....	82
6.3	Avoin toiminta nuorisotyön hiljaisena tietona .....	84
6.3.1	Avoimen toiminnan laadun parantaminen .....	84
6.3.2	Avoimen toiminnan avaaminen .....	85
6.4	Tiedon johtaminen .....	88
6.4.1	Tiedon hyödyntäminen koko organisaatiossa.....	88
6.4.2	Tiedon hyödyntäminen tiimeissä .....	94
6.4.3	Logbookin käytön tulevaisuus .....	98
6.5	Muut koetut tarpeet ja huomiot .....	99
6.5.1	Logbookin käyttöön liittyviä tarpeita ja huomioita.....	100
6.5.2	Eettiset ja ohjaukselliset puitteet.....	101
6.5.3	Haastateltavien ideoita raportointisisällöistä .....	103
7	SWOT-ANALYYSI JA KEHITTÄMISSUOSITUKSET .....	104
7.1	Hyödyntämisen ja vahvistamisen näkökulmia .....	107
7.2	Korjaamista tai lieventämistä kaipaavia seikkoja .....	109
7.3	Hienoja mahdollisuuksia.....	112
7.4	Mahdollisia uhkia .....	114
8	OPINNÄYTETYÖPROSESSIN ARVIOINTIA JA JATKOTUTKIMUSMAHDOLLISUUKSIA.....	116
	LÄHTEET .....	123
	LIITTEET .....	128

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on arviointitutkimus nuorisotyön dokumentointijärjestelmän hyödyntämisestä Helsingin kaupungin nuorisopalveluiden avoimessa toiminnassa ja sen kehittämiseksi. Logbook on nuorisotyön dokumentointijärjestelmä, jonne viedään kuvauksia nuorisotyöstä kirjallisten raporttien muodossa ja kerätään määrällistä dataa erilaisista tunnusluvuista, kuten kävijämääristä (Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019a, 2). Opinnäytetyöni tilaaja on Helsingin kaupungin nuorisopalvelut. Tutkin opinnäytetyössäni sitä, miten hyvin Logbook-raportointiprosessi tukee avoimen toiminnan työntekijöiden työn reflektointia ja hiljaisen tiedon jakamista, ja millaisia tarpeita työntekijöillä on raportointijärjestelmän entistä paremmalle hyödyntämiselle sekä päivittäisen toiminnan näkökulmasta että laajemminkin koko organisaatiossa tapahtuvan kehittämisen kautta. Logbookiin dokumentoidaan määrällisen tiedon lisäksi laadullista tietoa, jonka tarkoituksena on palvella työn kehittämistä, johtamista ja päätöksentekoa. Dokumentoinnin lisäarvona voidaan nähdä työn säännöllinen reflektointi ja yhteisesti tapahtuva työn sanoittaminen – hiljaista tietoa tehdään näkyväksi ja sitä kautta työtä on mahdollista arvioida ja kehittää niin ruohonjuuritasolla, kuin laajemmassa mittakaavassa.

Opinnäytetyöni on arviointitutkimusta, joka tähtää kehittämiseen ja erilaisten tarpeiden etsimiseen. Lähestyin opinnäytetyön toteuttamista tarveanalyysia soveltaen. Tutkimuksesta saatavan tiedon perusteella selviää, millaisia tarpeita avointa toimintaa toteuttavilla työntekijöillä on, jotta raportointiprosessia ja Logbook-järjestelmää voidaan paremmin hyödyntää. Opinnäytetyöni keskeiset käsitteet ovat hiljainen tieto ja reflektio, jotka liittyvät olennaisesti raportointiprosessiin. Tällä arvioinnilla, eli erilaisten tarpeiden kartoittamisella, tähtään siihen, että avoimen toiminnan raportointiprosessista kumpuavaa tiedon luomissykliä pystytään hyödyntämään laajemmin koko organisaation yhteisenä voimavarana. Yhteisesti luodun ja jaetun tiedon avulla toimintaa pystytään arvioimaan ja refleктоimaan eri tasoilla, niin avointa toimintaa toteuttavissa tiimeissä, useita tiimejä sisältävissä alueellisissa yksiköissä kuin koko organisaatiossa. Tämä palvelee koko avoimen toiminnan toimintamuodon yhteistä sanoittamista, määrittelyä ja kehittämistä. Laajemmin nähtynä raportointiprosesseja voitaisiin yhtenäistää valtakunnallisesti, jolloin tiedon jakamista, toiminnan vertailua ja sen kehittämistä voidaan tehdä tehokkaammin kuntien välillä.

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmiksi valitsin verkkokyselyn ja ryhmähaastattelut. Verkkokyselyn aineiston avulla muodostin esiymmärryksen niistä teemoista, joita hiljaisen tiedon jakamisen ja reflektion ympärillä on. Tämän lisäksi tavoitteena oli selvittää nykytilannetta siitä, miten avoimen toiminnan ohjaajat arvioivat hiljaisen tiedon jakamisen ja reflektion toteutuvan työssään, miten Logbookin käyttö sujuu ja miten se on vaikuttanut työhön. Opinnäytetyön pääasiallisena aineistona käytin ryhmähaastatteluita. Toteutin haastattelut pienryhmähaastatteluin, joissa pureuduttiin siihen, miten Logbookin käyttö tukee työn reflektointia, yhteistä työn sanoittamista ja hiljaisen tiedon jakamista, sekä millaisia esteitä niihin liittyy. Ryhmähaastatteluiden aineisto terävöittää ja syventää siis sitä ymmärrystä, millaisia tarpeita avoimen toiminnan työntekijöillä on Logbookin hyödyntämiseen reflektion ja hiljaisen tiedon jakamisen näkökulmasta.

Analysoin kyselytutkimuksen aineiston tarkastelemalla muun muassa yksittäisiä muuttujia ja siten muodostin arvion siitä, millainen nykytilanne Logbookin hyödyntämiseen ja käyttöön liittyy on. Ryhmähaastattelut analysoin teoriasidonnaisesti, eli hiljaisesta tiedosta ja reflektiosta kumpuava teoreettinen viitekehys auttoi aineiston tulkinnassa, mutta aineistosta nousi myös uusia näkökulmia esiin. Tulosten perusteella laadin SWOT-analyysin, jonka avulla on mahdollista selkeästi havainnollistaa, mikä raportointiprosessissa toimii ja mitä tulee edelleen vahvistaa ja missä tarvitsee tehdä korjaavia toimenpiteitä. Lisäksi selvitin, miten mahdollisiin uhkiin voi varautua ja mitä mahdollisuuksia raportointiprosessi avaa tulevaisuudessa.

Avaan seuraavassa luvussa opinnäytetyöni taustalla vaikuttavia tekijöitä, kuten avointa toimintaa, Logbookia ja nuorisotyön sanoittamista. Kolmannessa luvussa käsittelem tarkemmin opinnäytetyöni teoreettista viitekehystä ja keskeisiä käsitteitä, jotka ovat hiljainen tieto ja reflektio. Neljännessä luvussa avaan, kuinka arviointitutkimus toteutettiin. Tämän jälkeen esittelen kyselyn ja ryhmähaastatteluiden analyysin sekä tulokset omissa luvuissaan ja alaluvuissaan. Seitsemännessä luvussa käsittelem SWOT-analyysia ja esitän keskeiset kehittämissuosituksen. Työn viimeisessä luvussa arvioin opinnäytetyöprosessia ja pohdin mahdollisia jatkotutkimusmahdollisuuksia.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTATEKIJÄT

Seuraavaksi tarkastelen sitä, mitä tarkoitetaan avoimella toiminnalla ja millaisia erityispiirteitä siihen liittyy. Luon katsauksen Logbook-ohjelmistoon ja miten Logbook-raportointiprosessi toimii. Taustoitan myös sitä, millaisia yhtymäkohtia opinnäytetyölläni on nuorisotyön sanoittamiseen ja käsitteellistämiseen liittyen.

### 2.1 Avoin nuorisotyö

Opinnäytetyöni koskee Helsingin kaupungin nuorisopalveluiden avointa toimintaa. Helsingin kaupungin nuorisopalvelut on kunnallinen nuorisotyötä toteuttava organisaatio. Suomessa kunnallinen nuorisotyö nojaa lainsäädännöllisesti nuorisolakiin. Nuorisolain tavoitteena on edistää nuorten vaikuttamismahdollisuuksia ja osallisuutta sekä kykyä toimia yhteiskunnassa. Lain tavoitteena on myös tukea nuoria kasvamisessa, itsenäistymisessä ja yhteisöllisyyteen liittyvissä kysymyksissä sekä tukea nuoria niihin liittyvissä tietojen ja taitojen oppimisessa. Se tukee myös nuorten harrastusmahdollisuuksia ja toimintaa kansalaisyhteiskunnassa. Lisäksi sen tavoitteena on edistää nuorten yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon toteutumista sekä parantaa nuorten kasvu- ja elinoloja. Nuorisolaki nojaa muun muassa yhteisvastuuseen, moninaisuuteen, kansainvälisyyteen, kestävään kehitykseen ja monialaiseen yhteistyöhön. Nuorisolain mukaan nuorisotyö ja nuorisopolitiikka kuuluvat kunnan tehtäviin, joita kunta hoitaa yhteistyössä muiden nuorisotalan toimijoiden kanssa. Nuorisolain määrittelemänä kunta luo edellytyksiä nuorisotyölle ja nuorisotoiminnalle tarjoamalla nuorille suunnattuja palveluita ja tiloja sekä tukemalla nuorten kansalaistoimintaa. (Nuorisolaki 1285/2016.)

Nuorisolaki määrää monialaisesta ohjaus- ja palveluverkostosta tai vastaavasta yhteistyöryhmästä, jonka tehtävänä on koota tietoa nuorten kasvu- ja elinolosuhteista sekä arvioida niiden pohjalta nuorten palveluiden tarve. Verkostot myös edistävät nuorille suunnattujen palveluiden yhteensovittamista, yhteisiä menettelytapoja nuorten palveluihin ohjaamisessa ja tiedonvaihdon sujuvuutta. Verkostot edistävät myös nuorisotoiminnan toteutumiseksi tehtävää yhteistyötä. (Nuorisolaki 1285/2016.)

Nuorisopalvelut kuuluu kaupungin organisaatiossa kulttuurin ja vapaa-ajan toimialaan, johon kuuluvat myös kulttuurin, liikunnan ja kirjaston palvelukokonaisuus-



det. Nuorison palvelukokonaisuus, eli nuorisopalvelut, on jakautunut kolmeen palveluun: läntiseen, pohjoiseen ja itäiseen. Niihin kuuluu pienempiä alueellisia yksiköitä, jotka sisältävät kukin muutamia nuorisotaloja sekä muita toimintoja ja nuorille suunnattuja tiloja. Nuorisopalvelut tarjoaa nuorille yli 60 erilaista tilaa, monipuolisia harrastusmahdollisuuksia, kansainvälisyystoimintaa, tieto- ja neuvontapalveluita, vapaa-ajantoimintaa, leirejä ja vaikuttamistoimintaa. Lisäksi nuorisopalvelut tukee erilaisia nuorisojärjestöjä ja nuorten ryhmiä ja toteuttaa erilaisia projekteja. Nuorisopalveluiden toimintaa leimaa nuorten omaehtoisuus ja se, että nuoret pääsevät vaikuttamaan toiminnan sisältöihin. Nuorisopalveluiden keskeistä kohderyhmää ovat 9–18-vuotiaat nuoret, mutta toimintaa toteutetaan myös yli 18-vuotiaille nuorille. (Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan organisaatio 2020; Nuorisopalvelut 2019; Hovi 2020b.)

Avointa toimintaa toteutetaan nuorisotaloilla ja muissa nuorten tiloissa. Myös erilaiset tapahtumat kuuluvat avoimen toiminnan piiriin. Hovin mukaan Helsingissä avoimen toiminnan tavoitteena on tarjota nuorille tilaa toimia, osallistua ja luoda ystävyssuhteita. Nuorisotalo voi parhaimmillaan muodostaa nuorille merkityksellisen yhteisön, johon kuuluvat vertaisten kohtaaminen ja oppimisen kokemukset. (Hovi 2020a.)

Avointa toimintaa voidaan lähestyä esimerkiksi tilatyön tai talotyön näkökulmasta. Kylmäkosken mukaan nuorisotila on ikään kuin pienoismaailma, jossa toimitaan ja ollaan ryhmässä. Ryhmässä toimiminen vaatii vuorovaikutustaitoja ja toisen asemaan asettumista, jolloin nuorisotilassa opitaan tärkeitä taitoja. Nuorisotila onkin nuorisotyössä käytetty kasvatuksellinen työmenetelmä. Tilatyö on historiallisesti tarkasteltuna kehittynyt avointen ovien toiminnasta ja kerhomuotoisesta toiminnasta kohti tilatyön käsitettä, joka kuvaa paremmin nuorisotyön arkea. Tilatyön käsitteellä painotetaan nuoren elämänhallinnan tukemista sekä tilatyöntekijän ja nuoren kohtaamista. Siinä korostuvat myös nuorisotyön luonne tavoitteellisena toimintana ja toiminnan vuorovaikutuksellisuus ja yhteisökasvatuksellisuus. Tilatyö viittaa myös tilaan, jossa nuorisotyötä tehdään. Normaalisti puhutaan nuorisotalosta tai nuorisotilasta, mutta nuorisotyöntekijät kokevat tilakäsitteen laajemminkin – tila voi kattaa koko kunnan. Tila ei siis määrittele suoraan sitä, että tilatyön menetelmiä pitäisi soveltaa ainoastaan nuorisotaloilla. Samoilla menetelmillä voidaan työskennellä missä tahansa muussakin tilassa. Tilatyö ja usein muukin nuorisotyö nähdään varsin vapaana ja luovana työnä – yksittäisillä työntekijöillä on usein mahdollisuus valita omat työtapansa ja vaikuttaa

työnsä sisältöihin. Tilannetta voi verrata esimerkiksi sosiaalityöntekijöihin, joita sitovat tiukemmat virkavelvollisuudet. Tästä huolimatta tilatyö on kuitenkin tavoitetietoista ja nuorisolain asettamissa puitteissa kunnissa pyritään asettamaan nuorisotyölle tavoitteita. (Kylmäkoski 2014, 393–398.)

Kiilakosken mukaan talotyö on saanut pitkään olla paikallaan perusnuorisotyötä säilyttävänä toimintana. Talotyöhön ei ole usein kunnissa investoitu kehitysresursseja, vaan esimerkiksi etsivä nuorisotyö, kohdennettu nuorisotyö tai osallisuustoiminta ovat olleet kehittämisen keskiössä. Nuorisuityöntekijöiden mielestä talotyötä olisi syytä kehittää, mutta kehittämisen sisällöistä ei ole ollut yhteneväistä näkemystä. Talotyöllä on usein pitkiä traditioita, mutta se ei ole usein kaikilta osin tiedettyä. Talotoiminta on perustyötä, joka oletetaan tiedetyksi. Silti talotoiminnasta voi olla hankala puhua. Tämä johtuu siitä, että tietyntylaiset yhteiset käsitteet puuttuvat, jolloin talotyötä on hankala avata ulospäin. Talotyötä ohjaa perinteeseen nojautuva hiljainen tieto. (Kiilakoski 2011, 157–159.)

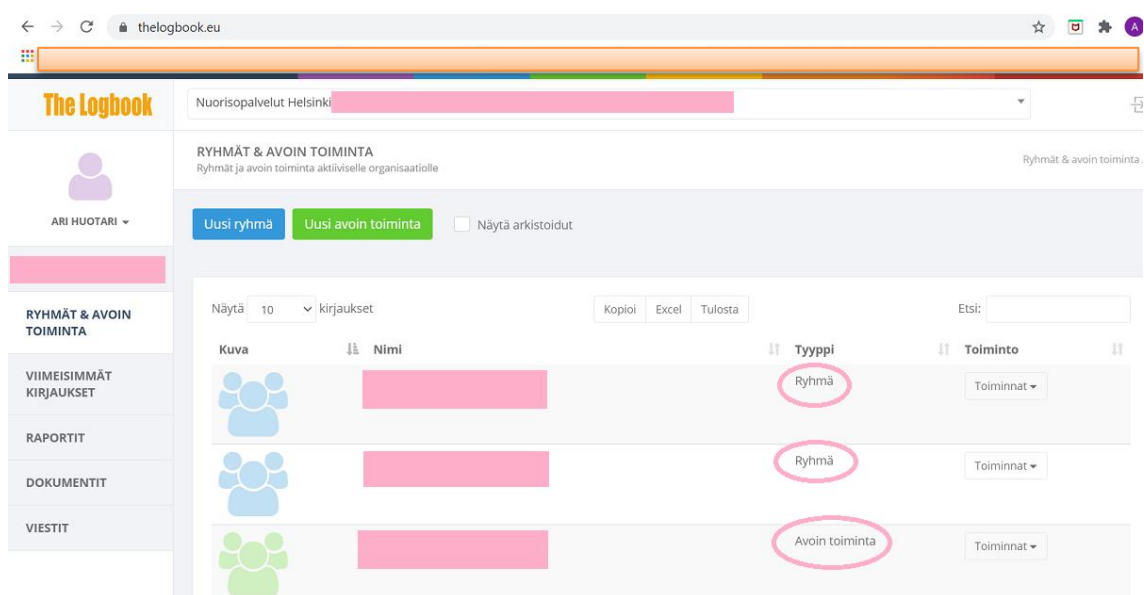
## 2.2 Logbook: nuorisotyön dokumentointijärjestelmä

Logbook on verkossa toimiva järjestelmä nuorisotyön dokumentointiin. Järjestelmää on kehitetty Erasmus+ -rahoituksen tuella ja se perustuu ruotsalaisen nuorisolan järjestön KEKS:in Loggbokeniin. Logbookia voi käyttää verkon välityksellä missä ja milloin vain ja se mahdollistaa erilaisten tilastojen tarkastelun ja niiden poiminnan valituilla aikajänleillä. Tilastoinnin lisäksi Logbookiin kirjataan kuvauksia ja selvityksiä siitä, miten nuorisotyötä on tehty. Tämä laadullisen tiedon elementti mahdollistaa nuorisotyön tarkastelun ja sen kehittämisen. Näin nuorisotyön palvelukokonaisuus, nuorten kanssa tehty työ ja erilaiset työmuodot tulevat kuvatuiksi. (Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019a, 2; Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2020, 3.)

Logbookiin kirjattaviin tietoihin sovelletaan lastensuojeluun ja tietoturvaan liittyvää lainsäädäntöä. Järjestelmään ei kirjata nuorista mitään, mistä yksittäisen nuoren voisi tunnistaa, eikä minkäänlaisia arkaluontoisia tietoja. Logbookin aineistoa käytetään hyödyksi muun muassa nuorisotyön tilastoinnissa, kuvaamisessa, sen vaikuttavuuden osoittamisessa, jälkiseurannassa ja mahdollisesti myös tutkimustarkoituksessa. Logbookiin kerätty tieto on avointa kaikille järjestelmään tunnuksella saaneille toimijoille, riippuen siitä, mitkä käyttöoikeudet toimijalla on. Tiedot säilyvät Logbookissa toistaiseksi. Ennen vuotta 2020 Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus Kanuuna vastasi

Suomessa Logbookin pääkäyttöön liittyvistä toimenpiteistä ja huolehti tekniseen toimintaympäristöön liittyvistä asioista yhdessä ruotsalaisen järjestelmän ylläpitäjän KEKS Stödföreningenin kanssa. Kunnat vastasivat itse laitteista, yhteyksistä ja työntekijöidensä käyttäjätunnuksista ja mahdollisista väärinkäytöksistä. Vuoden 2020 alusta Kanuuna ei ole enää toiminut Logbookin pääkäytön vastaajana, ja samalla moni kunta luopui järjestelmän käytöstä. Järjestelmää käytetään edelleen Helsingin, Espoon, Vantaan ja Turun kunnallisissa nuorisotyötä toteuttavissa organisaatioissa ja kunnat sopivat järjestelmän käytöstä suoraan KEKS:in kanssa. (Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019a, 2–3; Hovi 2020b.)

Helsingin nuorisopalveluissa Logbookiin vietään kaikki nuorisotyö eli nuorten kanssa toteutettava toiminta, kuten erilaiset ryhmät, leirit, kerhot, kurssit, retket, työpajat, tapahtumat, nuorten yksilölliset kohtaamiset ja suunnitelmallisesti tuettujen nuorten määrä. Etsivän nuorisotyö osalta kirjauksia tehdään rajallisesti, mutta toiminnan osallistujamäärät kirjataan Logbookiin myös siitä. Yksilötyön osalta on olemassa mittari, jota kutsutaan nimellä ”henkilökohtaisesti tuetut nuoret”. Tätä käsitettä käytetään, kun prosessi täyttää mittarin määritelmän. Nuorisopalveluissa Logbookiin kirjattavat toiminnot määriteellään joko avoimeksi toiminnaksi tai ryhmätoiminnaksi. (Hovi 2020a; Hovi 2020b.) Tässä opinnäytetyössä käsittelen pelkästään avointa toimintaa.



Kuva 1. Logbook-näkymä (Logbook 2020). Joitakin yksityiskohtia peitetty ja korostettu.

Kuvaan seuraavaksi Logbookin käyttöön liittyvän raportointiprosessin. Kuvaus perustuu kokemuksiini ohjelmiston käytöstä työssäni nuorisopalveluilla. Raportointiprosessi koostuu eri vaiheista, jotka tapahtuvat ennen toimintaa, toiminnan aikana ja toiminnan jälkeen. Ennen toimintaa Logbookiin avataan uusi toimintakerta, esimerkiksi ”Nuorisotalo X avoin ilta”. Tässä vaiheessa on mahdollista kirjata suunnitelmia ja etukäteismuistiinpanoja kyseisen toimintakerran raporttiin. Toiminnan aikana nuoret kirjaavat itsensä anonyymisti sisään Logbookiin esimerkiksi nuorisotalon älylaitteella. Nuoret kirjaavat itsestään ylös ikänsä ja sukupuolen. Toiminnan aikana ohjaajat voivat tehdä huomioita illasta, joita he voivat kirjata ylös Logbook-raporttiin tai muualle, josta se on myöhemmin mahdollista lisätä Logbookiin.

Seuraava vaihe on välittömästi toiminnan jälkeen tapahtuva toiminnan kirjaaminen eli toiminnan raportointi Logbookiin. Ohjaajat tarkistavat, että nuorten kävijämäärä on suurin piirtein täsmäävä, koska toisinaan nuorten kirjauksia ei saada esimerkiksi teknisten ongelmien vuoksi täsmällisesti Logbookiin. Tämän lisäksi ohjaajien on mahdollista purkaa toiminnan tapahtumat ja käydä läpi reflektoiden eri tilanteita läpi. Raporttiin kirjataan ylös tapahtumia ja toiminnan kuvauksia keskustelun pohjalta. Avoillemalle toiminnalle on määritelty apukysymyksiä, joihin voi vastata ja tämän lisäksi kirjata ylös muita tärkeitä seikkoja. Opinnäytetyön aineistonkeruuvaiheessa ohjaajien käyttämät avoimen toiminnan apukysymykset olivat Hovin mukaan:

- Mistä teemoista ja asioista puhuttiin nuorten kanssa? Esimerkiksi kesätyöt, kaverisuhteet, arkielämän ilot, mikä mieltä painaa jne.
- Mitä illan aikana tehtiin yhdessä nuorten kanssa?
- Miten illan toiminta tuki nuorten oppimista? Ohjaajien arvio siitä, mitä nuoret oppivat. (Hovi 2020a.)

Tähän avoimen toiminnan keskustelu- ja kirjaamisvaiheeseen on varattu työnantajan puolelta 15–20 minuuttia aikaa (Hovi 2020b).

Raportointiprosessi näkyy raporttien tarkasteluna muissakin tilanteissa, kuin varsinaisen toiminnan yhteydessä. Raportteihin ja varsinkin toimintakohtaisiin tilastoihin palataan yhteisesti talojen tiimikokouksissa tai alueiden yhteisissä yksikkökokouksissa. Raportointiprosessiin kuuluu siten olennaisesti laajempikin näkökulma, kuin yksittäisen talon yksittäisen toimintamuodon raportointi ja sen ympärillä tapahtuva

työn kehittäminen. Se koskettaakin laajemmin esihenkilöiden työtä, johdon työtä ja yleisesti koko organisaation strategista tulevaisuuden suunnittelutyötä.

### 2.3 Nuorisotyön sanoittaminen

Logbook-dokumentointijärjestelmä on vielä suhteellisen uusi työväline. Se on otettu Suomen lisäksi käyttöön eri puolilla Eurooppaa, kuten Ruotsissa, Sloveniassa ja Irlannissa. Suomessa järjestelmä on ollut käytössä noin 130 kunnassa ja Logbook-dokumentoinnin ympärille on koottu kansallisen tason verkosto. (Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2020, 3–4, 8.) Helsingin nuorisopalveluissa Logbookin virallinen käyttö alkoi vuoden 2019 alussa. Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus Kanuuna ilmoitti syksyllä 2019 luopuvansa Logbookin käytöstä sopimusten muutosten vuoksi, ja että se on hakenut rahoitusta uuden kansallisen dokumentointijärjestelmän kehittämiseen, joka voisi vastata paremmin suomalaisen nuorisotyön tarpeisiin ja olisi edullisempi kunnille (Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019b; Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2020, 4).

Tahtotila ja ymmärrys nuorisotyön työmuotojen dokumentoinnille on siten olemassa valtakunnallisella tasolla, vaikka dokumentointiin käytettävät järjestelmät vaihtelisivat kunnissa. Tästä syystä koko nuorisotyön toimialaa, erityisesti kunnallisen nuorisotyön toimijoita, kiinnostaa varmasti se, miten raportointiprosessia voi käyttää ohjaustyöntekijöiden työssä ja toiminnan kehittämisessä parhaiten hyödyksi. Nuorisotyön moninaisuuden ja nuorisotyöntekijöiden hiljaisen tiedon esiin tuominen on koko toimialan kannalta valtava mahdollisuus niin kansallisesti kuin kansainvälisestikin.

Kiinnostuin itse aiheesta, kun järjestelmää aikoinaan omassa työssä käyttäessäni huomasin sen selkeät hyvät puolet ja mahdollisuudet. Ymmärsin, että työn raportointiin liittyy prosessi, jossa oman tiimin kanssa on mahdollista reflektoida toimintaa. Tähän prosessiin kuuluu keskeisesti se, että toimintakerta puretaan ja samalla käydään jokaisen työntekijän ajatuksia läpi - mitä tapahtui, miksi tapahtui, mistä keskusteltiin nuorten kanssa ja mitä asioita jatkossa tulisi ottaa huomioon. Raportointiin liittyvissä keskusteluissa huomasin, että tulin sanoittaneeksi itse jotakin sellaista, jota työkaverini eivät välttämättä olleet tulleet ajatelleeksi tai tein itse huomioita siitä, millaisia ajatuksia työkaverini nostivat esille. Jos tällaisia keskusteluja ei olisi koskaan käyty, toimintaan liittyvä hiljainen tieto ei olisi välttämättä tullut selkeästi esille. Tämän hiljaisen

tiedon siirtäminen Logbook-raporttiin tuntui kuitenkin välillä haastavalta ja ehkä tarpeettomaltakin. Mitä hyötyä tästä kaikesta tiedosta on ja kenelle? Millaisia asioita tulisi kirjata raporttiin, jotta raportteja voisi hyödyntää jatkossa ja miten Logbookia voisi ylipäättään käyttää paremmin hyödyksi? Pohdin, että meillä on nyt käytössä työkalu, joka voi oikein käytettynä avata uudenlaisia mahdollisuuksia työn kehittämiseen – voisimme parhailaan avata esimerkiksi avoimeen toimintaan liittyviä salaisuuksia laajemmin koko organisaation hyödynnettäväksi.

Opinnäytetyöni liittyikin osaltaan laajempaan nuorisotyön käsitteellistämisen ja määrittelyn kokonaisuuteen. Nuorisotyö on aina näyttäytynyt moninaisena, monimuotoisena ja villinäkin kenttänä, jossa jatkuvasti pohditaan muun muassa, miksi nuorisotyötä tehdään ja miten nuorisotyötä tehdään. Kiilakoski on pohtinut nuorisotyön syvintä olemusta nuorisotyön opetussuunnitelmaa käsittelevässä tietokirjassaan. Nuorisotyön opetussuunnitelman laatiminen selkiyttää nuorisotyötä. Se kuvaa paikallisen tavan toimia ja voi vaikuttaa myös siihen, miten toimintaa organisoidaan. Opetussuunnitelman laadinnan yhteydessä yhteistä kieltä ja nuorisotyössä ilmeneviä käsitteitä pyritään sanallistamaan ja avaamaan, jolloin nuorisotyön prosessit ja niiden lähtökohdat avautuvat paremmin. (Kiilakoski 2015a, 29–30.) Kinnusen mukaan nuorisotyön opetussuunnitelma voi pohjautua esimerkiksi suhdeteoriaan, jossa nuorisotyön tavoitteita avataan nuorten yksilöllisen kasvun ja tilanteiden kautta osana laajempaa sosiaalista verkostoa, joka auttaa yksilöitä kiinnittymään lähiympäristöönsä. Näitä suhteita ovat esimerkiksi nuoren suhde toisiin nuoriin, luotettaviin aikuisiin, palvelujärjestelmään, alueeseen, päätöksentekoon jne. (Kinnunen 2015, 61–63.)

Kiilakosken mukaan nuorisotyölle on ominaista sen väljä luonne ja jäsentymättömyys. Nuorisotyöntekijät eivät määrittele tai kuvaile nuorisotyötä yhdessä sovittujen vastausmallien mukaan, kuten esimerkiksi opetuslalla pystytään kuvailemaan. Nuorisotyön ammatillinen sanavarasto ei ole täysin kehittynyt. Kiilakoski viittaakin Siuralan pohdintaan siitä, että nuorisotyön eri työmuodoille ja menetelmille on eri nimiä ja niitä käytetään eri merkityksissä. Nuorisotyön tavoitteitakin kuvataan eri tavoilla. Nuorisotyön kehittämisessä on käytävä keskustelua ja rakennettava ymmärrystä, mitä sanoilla tarkoitetaan. (Kiilakoski 2015b, 125–126.)

Nuorisotyön ominaisuuksiin kuuluu vahva toiminnallisuus. Nuorisotyön tieto on kyöksissä tekemiseen ja käytäntöön. Toiminnan kuvaaminen on usein haastavaa, eikä

sitä aina osata tai edes haluta tehdä. Nuorisotyölle on myös ominaista nopea reaktiokyky ja se onkin nuorisotyön ammatillinen vahvuus, koska se mahdollistaa vastaamisen nuorten vaihtuviin kulttuureihin ja hakeutumisen töihin eri yhteistyötahojen kanssa. Nuorisotyölle on myös ominaista se, että uusista toimintamalleista ei usein kirjoiteta niiden luonnetta ylös ja se, että kokeneiden työntekijöiden siirtyessä pois organisaatiosta myös suuri osa hiljaisesta tiedosta siirtyy pois heidän mukanaan. Kiilakoski viittaa Onnismaan pohdintoihin siinä, että nämä tilanteet ovat esimerkkejä organisaation unohtamisesta – toimintaa ei muisteta. (Kiilakoski 2015b, 127–128.)

Salmelan mukaan organisaation muisti sisältää kaiken organisaatiossa olevan tiedon hiljaisesta tiedosta puhuttuun ja kirjoitettuun tietoon. Organisaation muistivarasto koostuu hiljaisen, osaamiseen perustuvan tiedon alueesta, toiminnan ja viestityn tiedon alueesta sekä tieto- ja viestintätekniiikan alueesta. (Salmela 2014, 49–50.) Nuorisotyötä tekevissä organisaatioissa tieto onkin luonteeltaan hiljaista: sitä ei olla usein viestitty tai dokumentoitu niin perusteellisesti kuin se olisi ollut mahdollista. Mikäli organisaation muistin sisällä pystytään siirtämään tietoa hiljaisen tiedon alueelta toiminnan ja viestityn tiedon sekä tieto- ja viestintätekniiikan alueelle, voitaisiin sitä paremmin hyödyntää ja arvokas tieto ei unohtuisi tai jäisi piiloon. Kiilakosken mukaan hiljaisen tiedon sanallistaminen mahdollistaa toiminnan kuvaamisen, sen arvon valaistamisen ja se edistää ammattikunnan välistä dialogia. Hiljaisen tiedon avaaminen onkin merkittävä osa ammattikunnan ammattimaistumista. (Kiilakoski 2015c, 135.)

Nuorisotyön raportointi Logbookiin palvelee osaltaan nuorisotyön avaamisen ja käsitteellistämisen tarkoitusta. Näen tässä selkeitä yhtymäkohtia nuorisotyön opetussuunnitelman viitekehykseen. Logbook-raportointi toimii ikään kuin ruohonjuuritason päivittäisenä työkaluna toiminnan sanoittamiselle ja hiljaisen tiedon näkyväksi tekemiselle. Se tukee yhteistä reflektiota ja sitä kautta myös jatkuvaa oppimista erilaisista kokemuksista. Jos nämä oppimisen kokemukset saadaan laajemminkin nuorisopalveluiden organisaation ja kenties koko valtakunnallisen nuorisotyön toimialan käyttöön, voidaan esimerkiksi avointa toimintaa arvioida ja kehittää systemaattisemmin.

### 3 KÄSITTEET JA TIETOPERUSTA

Avaan seuraavaksi opinnäytetyöni kannalta keskeisimpiä käsitteitä, jotka ovat hiljainen tieto ja reflektio. Logbookiin tapahtuva raportin laadinta on yksi menetelmä muiden muiden menetelmien lisäksi nuorisotyöntekijöiden työn reflektoinnille. Määrällisen datan raportointi Logbookiin on suhteellisen suoraviivaista. Sen sijaan haastavampaa on kirjoittaa sanallisia kuvauksia toiminnoista. Mitä kaikkea täytyisi pohtia, kun Logbookiin laaditaan kirjallinen raportti, jotta siitä olisi jatkossa hyötyä?

Olen omalla kohdalla Logbookia käyttäessäni tyytynyt raportoimaan toimintoja melko pintapuolisesti ja kertonut lähinnä, mitä toiminnassa tapahtui. Olisiko tämän lisäksi ollut hyvä avata, miten jokin tapahtui, miksi se tapahtui niin ja mitä tästä opimme? Olisiko tärkeää pohtia kriittisesti, mitä teimme väärin ja missä onnistuimme hyvin – miten voisimme muuttaa toimintaamme? Entä mitkä asiat ovat sellaisia, joita jätämme helposti kirjaamatta, koska ajattelemme, että se ei ole tärkeää tai koska asia on hankala pukea sanoiksi? Tällaisten kysymysten reflektointi ja kirjallinen pohtiminen saattaisi-kin avata sellaista hiljaista tietoa, jota juuri nuorisotyöntekijät omaavat ja joka karttuu työtä tehdessä. Tällainen hiljainen tieto voisi ilmentää nuorisotyöntekijöiden asiantuntijuutta, mutta tämän tiedon sanoittaminen ja kertominen ulospäin on haastavaa. Jos pystymme tuomaan tätä hiljaista tietoa paremmin itsemme ja kaikkien muidenkin hyödynnettäväksi, se voisi olla sekä Helsingin nuorisopalveluiden että valtakunnallisen nuorisotoimialan voimavara.

#### 3.1 Hiljainen tieto

Hiljainen tieto on käsitteenä hankalasti määriteltävä. Polanyi lähestyy hiljaisen tiedon käsitettä kuuluisalla lausahduksellaan: ”tiedämme enemmän kuin osaamme sanoa” (Polanyi 1966, 27). Nonaka ja Takeuchi ovat tutkineet hiljaisen tiedon merkityksiä japanilaisen liike-elämän menestystekijänä. He määrittelevät hiljaisen tiedon näkymättömäksi ja hankalasti kuvailtavaksi tiedoksi. Hiljainen tieto on heidän mukaansa henkilökohtaista ja hankalasti määriteltävää, jolloin sen viestiminen tai muille jakaminen on vaikeaa tai mahdotonta. Muun muassa henkilökohtaiset näkemykset, intuitiot ja aavistukset ovat hiljaista tietoa. Hiljainen tieto pohjautuu yksilöiden toimintaan, kokemuksiin, arvostuksiin ja tunteisiin. Hiljainen tieto voidaan jakaa kahteen ulottuvuu-



teen. Toinen on tekninen ulottuvuus, joka käsittää tietotaidon, joka kertyy vuosien kokemuksen perusteella. Esimerkiksi käsityöläinen, joka vuosia harjoittaa ammattiaan, tietää ammatin sisällöstä paljon, mutta tätä voi olla hankala kuvata. Toinen ulottuvuus on kognitiivinen. Se sisältää skeemoja, ajatusmalleja, uskomuksia ja käsityksiä, jotka ovat niin sisäänrakennettuja, että ne tuntuvat itsestään selviltä. Kognitiivinen ulottuvuus heijastelee, miten näemme nykyisyyden ja tulevaisuuden. Vaikka tämäkin ulottuvuus on hankalasti kuvailtava, se silti vaikuttaa siihen, millaiseksi miellämme ympäröivän maailmamme. (Nonaka & Takeuchi 1995, 8.)

Hiljaisen tiedon määrittelyssä auttaa, jos tietää, mitä hiljainen tieto ei ole. Nonaka ja Takeuchi viittaavat siihen, miten Polanyi erotteli hiljaisen tiedon eksplisiittisestä tiedosta. Siinä missä hiljainen tieto on jotakin, joka on henkilökohtaista ja hankalasti ilmaistavaa, eksplisiittinen tieto on määriteltävää ja muunnettavissa systemaattiseksi kieleksi. Hiljainen tieto on subjektiivista ja henkilökohtaista, kun taas eksplisiittinen tieto on ulkoa päin määriteltävää ja objektiivista. Hiljainen tieto pohjautuu kokemuksiin ja on usein sellaista, joka koetaan fyysisesti. Eksplisiittinen tieto on taas rationaalista, mielen tietoa. Hiljainen tieto rakentuu ”tässä ja nyt” ja se nojaa käytäntöön. Eksplisiittinen tieto rakentuu menneisiin tapahtumiin ja on irti käytännöstä. Se on teoreettista tietoa. Eksplisiittinen tieto, jota voi ilmaista sanoin ja numeroin, on vain jäävuoren huippu siitä, mitä ihminen tietää. Hiljainen tieto on kaiken perusta. (emt., 59–61.)

### 3.1.1 Hiljainen tieto ja hiljainen tietäminen

Toomin mukaan hiljainen tieto voidaan määritellä ajattelun ja toiminnan produktina ja kertyneenä hiljaisena tietopohjana. Se voidaan myös nähdä toiminnassa ilmenevänä aktiivisena prosessina. (Toom 2008, 33.) Hiljainen tieto on implisiittistä, kirjoittamatonta tai julkilausumatonta tietoa, joka pohjautuu uskomuksiin, asenteisiin ja arvoihin. Hiljainen tieto on sekä yksilöiden ja yhteisöjen tiedossa, mutta usein vain osittain, jolloin sen artikuloiminen on vaikeaa. Hiljainen tietäminen määritellään Toomin mukaan prosessiksi, joka näkyy taitavuutena ja kompetenttina toimintana. Tällaisten prosessien artikulointi on jälkikäteen mahdollista. Hiljainen tietäminen on keskeinen asia tarkastellessa professionaalista tilannetta. Hiljaisen tiedon produkti- ja prosessinäkö-

kulmat eivät sulje toisiaan ulos, vaan ne ovat vuorovaikutteisia. Vakiintuneet tavat toimia vaikuttavat taitavassa vuorovaikutteisessa toiminnassa, jonka myötä syntyy uusia vakiintuneita rutiineja ja traditioita. (emt., 53.)

Hiljainen tieto ja tietäminen voidaan nähdä sekä yksilön henkilökohtaisena ja mielen- sisäisenä prosessina, mutta samaan aikaan sillä tarkoitetaan yhteisöllisesti muodostuneita toimintatapoja ja yhdessä rakennettua osaamista. Hiljainen tieto ja hiljainen tietäminen nähdään asiantuntijayhteisön voimavarana, mutta tällöin tieto on kontekstisidonnaista, eli se sijoittuu fyysisesti tiettyyn paikkaan ja psyykkisesti yksilöiden yhteisölliseen toimintaan. Hiljaisen tiedon ja tietämisen välittymistä on tutkittu muun muassa taide- ja käsityöammattien mestari-oppipoika-asetelmissä. Hiljaisen tiedon ja tietämisen on todettu ilmenevän yllättävissä ja haasteellisissa professionaalisissa tilanteissa tai vastaavasti onnistuvissa ja menestyksellisissä vuorovaikutustilanteissa yksilöiden välillä. Se on kyvykkyyttä ratkaista ongelmallisia tilanteita tarkoituksenmukaisella ja sopivalla tavalla. Olennaista on, että ammattilainen kykenee samanaikaisesti pohtimaan tapahtuvaa tilannetta ja toimintaa sekä sen vaikutuksia ja tulevaisuutta, ja toimimaan siten, että lopputulos on kaikkien kannalta hyvä. Tällainen tieto ei kartu teorian kautta, vaan toiminnan ja sen reflektoinnin myötä. (emt., 52.)

Virtainlahti on lähestynyt hiljaisen tiedon käsitettä niin ikään hiljaisen tietämyksen käsitteen kautta. Tieto sanana kuvastaa lopullisuutta, eli tieto on valmista ja muuttumaton. Tietämys on taas tilannekohtaista ja muuttuu prosessimaisesti. Tietäminen on mielikuvan tai mallin luomista hiljaisia yksityiskohtia yhdistelemällä. Tietämiseen liittyy myös kykyjä, kuten havaintojen tekeminen, oppiminen, muistaminen, käsitteellistäminen, ymmärtäminen ja oivallus. Tietämys käsite korostaa tiedon muuttuvuutta ja siirtyvyyttä. (Virtainlahti 2009, 51–52.)

Virtainlahden mukaan hiljaisen tiedon käsite on hankala avata yksiselitteisesti ja siihen liittyy sanoja, jotka ovat osa laajempaa hiljaiseen tietoon liittyvää kokonaisuutta. Hiljainen tieto sanana on yksi ulottuvuus, mutta kokonaisuus muodostuu esimerkiksi sanoista kuten asiantuntijuus, osaaminen, kokemus ja tietämys. Hiljainen tieto kuuluu osaksi asiantuntijuuteen ja osaamiseen ja käytännön toimintana se sisältää kokemuksia ja tietoa. Esimerkiksi liiketoiminnasta puhuttaessa osaaminen koostuu näkyvästä tiedosta, taidoista, kokemuksesta, arvoista ja sosiaalisista verkostoista. Taidokas osaaminen taas muuttuu asiantuntemukseksi. (Virtainlahti 2005, 26–27.)

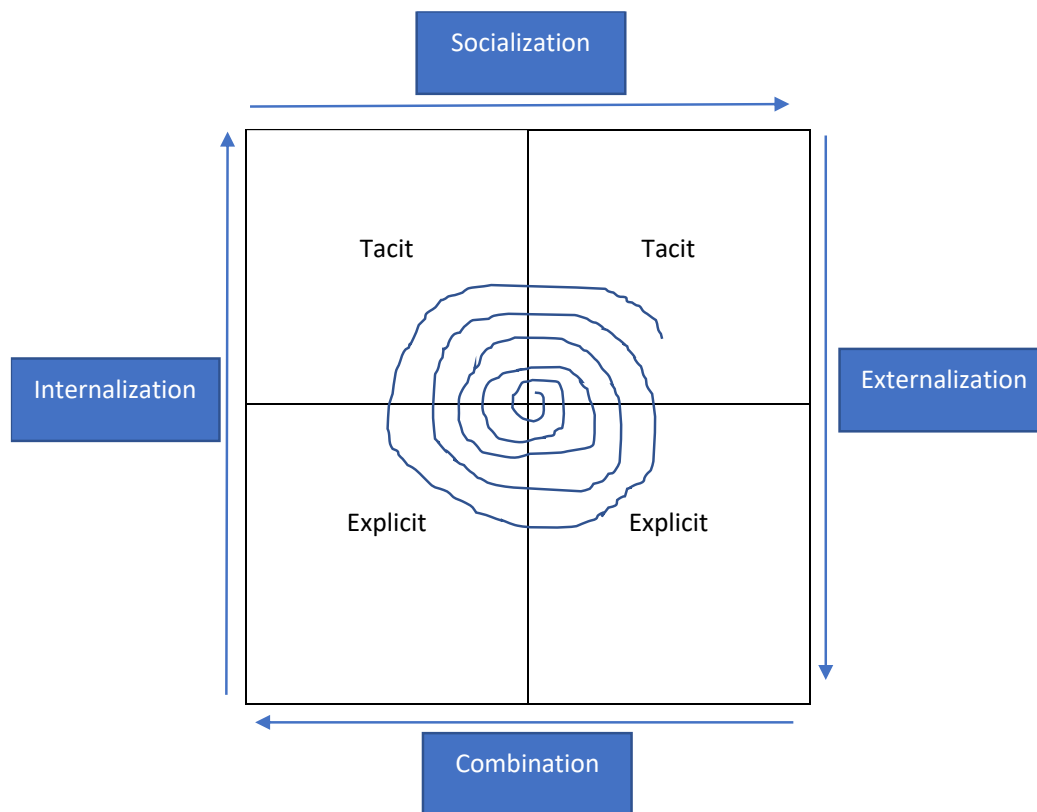
Pohjalainen pohtii väitöskirjassaan muun muassa hiljaisen tiedon käsitettä ja sen tulkintanäkökulmia. Erilaiset tulkinnat liittyvät siihen, voidaanko hiljaista tietoa artikuloida ja eksplikoida, eli tuoda tietoa näkyväksi. Hän lähestyykin hiljaisen tiedon käsitettä väitöskirjassaan Toomin prosessi- ja produktinäkökulmista. Tieto ilmenee prosesseissa, esimerkiksi taitavan toiminnan kautta ja sen artikuloiminen jälkikäteen on mahdollista. Se näkyy myös produktina, eli ammattilaiselle kerääntyneenä käytännön osaamisena, taitona ja käsityksinä, jotka vaikuttavat toiminnassa. Hiljainen tieto on vain osittain tiedostettua ja sen artikulointi on siten hankalaa. Hiljainen tieto ilmenee yksilön toimintana mutta se näkyy myös yhteisön toimintatapoina. Prosessi ja produktinäkökulmat ovat vastavuoroisessa suhteessa keskenään, eivätkä ne ole toisensa pois sulkevia. (Pohjalainen 2016, 49–50.) Lähestyn hiljaisen tiedon käsitettä niin ikään tästä prosessi- ja produktinäkökulmasta käsin ja että hiljaista tietoa on mahdollista artikuloida. Avaankin seuraavassa alaluvussa sitä, miten hiljainen tieto voi muuntua näkyväksi tiedoksi.

### 3.1.2 Hiljaisen tiedon jakaminen ja muuttuminen eksplisiittiseksi tiedoksi

Hiljainen tieto ja eksplisiittinen tieto eivät ole mitään erillisiä kokonaisuuksia, vaan ne täydentävät toisiaan ja voivat muuttua suuntaan tai toiseen. Nonakan ja Takeuchin malli tiedon luomisesta perustuu ajatukselle, että hiljainen tieto ja eksplisiittinen tieto ovat vuorovaikutuksessa ja muuttuvat ihmisten luovan toiminnan kautta. Tietoa rakennetaan ja laajennetaan hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon vuorovaikutuksen kautta. Tätä prosessia kutsutaan tiedon muuttumiseksi. Tieto muuttuu neljällä eri tavalla. Hiljainen tieto voi muuttua toisten hiljaiseksi tiedoksi sosialisatian kautta. Hiljainen tieto voi muuttua eksplisiittiseksi tiedoksi ulkoistamalla tietoa. Eksplisiittinen tieto voi muuttua uudeksi eksplisiittiseksi tiedoksi yhdistelemällä. Neljäntenä eksplisiittinen tieto voi muuttua hiljaiseksi tiedoksi sisäistämällä. Organisaatioteorioissa sosialisatio liittyy erilaisiin ryhmäprosesseihin, yhdistäminen liittyy informaation prosessointiin ja sisäistäminen liittyy organisaatioiden oppimiseen. Ulkoistaminen sen sijaan on Nonakan ja Takeuchin mielestä jäänyt usein taka-alalle. (Nonaka & Takeuchi 1995, 61–62.)

Alla on Knowledge Management Tools -sivuston mallin mukaisesti kuvailtu SECI-malli, joka pohjautuu sosialisatian (Socialization), ulkoistamisen (Externalization),

yhdistelyn (Combination) ja sisäistämisen (Internalization) jatkuvaan spiraalimaiseen, liikkuvaan tiedon muuntumiseen ja luomiseen (Knowledge management tools 2012). Kuvassa ”Tacit” tarkoittaa hiljaista tietoa, ”explicit” tarkoittaa eksplisiittistä tietoa.



Kaavio 1. Seci-malli (Knowledge management tools 2012).

Jääskeläinen, Hakkarainen, Jokinen ja Spangar avaavat Nonakan ja Takeuchin teoriaa tiedon muuttumisesta seuraavasti. Sosialisatio luo yhteistä hiljaista tietoa yhteisen kokemuksen perusteella ja se edellyttää vuorovaikutusta ja tilaa, jossa kokemuksia jaetaan ja luodaan yhteisiä lausumattomia uskomuksia ja taitoja. Ulkoistamisella tarkoitetaan prosessia, jossa hiljainen tieto muuttuu käsitteiksi, kaavioiksi, piirustuksiksi ja vertauskuviksi. Uudet tuotteet ovat hyvä esimerkki ulkoistamisesta. Yhdistelyssä uutta ja vanhaa eksplisiittistä tietoa sovitetaan yhteen. Sisäistämisessä omaksutaan näkyvää tietoa tai osaamista. (Jääskeläinen, Hakkarainen, Jokinen & Spangar 2008, 305–306.)

### 3.1.3 Hiljaisen tiedon ja tietämyksen luomisen ja jakamisen menetelmiä

Virtainlahden mukaan vuorovaikutus on yksi organisaatioiden arvokkaimmista voimavaroista. Organisaation menestymisen kannalta on olennaista, miten hyvin ihmiset pystyvät jakamaan ja käsittelemään siellä olevaa tietoa. Eri osa-alueiden asiantuntemus on usein hyvin rajoitettua, joten siksi eri osa-alueiden olisi päästävä vuorovaikutamaan keskenään, jotta hahmotetaan kokonaisuus ja pystytään saavuttamaan organisaatiossa sovittuja tavoitteita. Vuorovaikutuksen avulla osaaminen saadaan laajasti käyttöön. Organisaatiolle onkin haaste saada luoduksi tapa, jolla henkilöstön kokemukset, tiedot ja taidot saadaan tallennettua kaikille organisaation jäsenille yhteiseen käyttöön sekä se, miten henkilöstölle kertynyttä hiljaista tietoa voidaan hyödyntää parhaiten. Huomattavaa on myös se, että organisaatiot eivät itsessään voi luoda tietoa, vain niissä työskentelevät yksilöt voivat luoda sitä. Onkin tärkeää, että jokaisen yksilön henkilökohtainen tieto saadaan siirretyksi toisille ja siten muutettua yhteiseksi tiedoksi. Tieto voidaan täsmentää ryhmätasolla vuoropuhelun, keskustelun ja kokemusten jakamisen avulla. (Virtainlahti 2005, 34.)

Kun puhutaan hiljaisen tiedon jakamisesta oppinäytetyöni kontekstissa, on kiinnitettävä huomiota sosialisointiin ja ulkoistamiseen, eli siihen, miten hiljaista tietoa luodaan ja jaetaan yhdessä kokemalla ja kun sitä muutetaan esimerkiksi tekstin avulla näkyviksi kuvauksiksi, käsitteiksi ja malleiksi. Heikkinen ja Huttunen esittävät mentoroinnin hyväksi keinoksi siirtää hiljaista tietoa organisaatiossa. Perinteisesti on ajateltu, että mentorointi tarkoittaa sitä, että kokenut konkari, eli mentori ohjaa, tukee ja auttaa kokemattomampaa mentoroitavaa, eli aktoria ammatilliseen kehittymiseen liittyvissä kysymyksissä. Tällöin korostuu se, että olemassa olevat käytännöt ja käsitykset siirtyvät ja toistuvat, paljoakaan uutta tietoa ja tietämystä ei synny. (Heikkinen & Huttunen 2008, 203–204.)

Nykyisin mentorointi käsitetään eri tavalla. Nykyisin työelämässä arvostetaan kollegiaalisuutta, uudistamista ja kehittämistä, joten mentoroinnissa on pikemminkin kyse yhdessä tekemisestä ja vastavuoroisuudesta. Konstruktivistinen oppimiskäsitys korostaa oppijan omia kokemuksia ja näkemyksiä tiedon rakentumisessa ja se on vaikuttanut myös mentoroinnin käytänteisiin ja käsitteeseen. Mentorointi ei ole yksisuuntaista ohjausta, vaan se on vuoropuhelua, keskustelua ja dialogia. Se on vastavuoroista aja-

tusten vaihtoa ja yhteisen tietoperustan rakentamista, jossa molemmat osapuolet oppivat. Mentorointi ei ole pelkästään kahden ihmisen välistä tiedon rakentamista, vaan siihen voi liittyä ryhmä ihmisiä, jolloin korostuu kokemusten jakaminen ja oppiminen vertaisryhmässä. Vertaismentoroinnissa tieto siirtyy sekä yhdessä tekemisen että dialogin kautta. (emt., 204–205.)

Mentorointia voidaan lähestyä siten, että hiljainen kokemustieto siirtyy mentorilta aktorille yhdessä tekemisen kautta. Yhteisen työskentelyn aikana aktorin on mahdollista nostaa esille asioita ja kysyä mentorilta seikoista, joita mentorille ei tulisi muuten mieleen nostaa erityisesti esille, vaikka nämä seikat olisivat olennaisia onnistuneen työn kannalta. Tällöin hiljaista tietoa ikään kuin eletään yhdessä. Toinen tapa, joka liittyy opinnäytetyöni kontekstiin, on yhdessä tekemisen dialogi. Tietoa voidaan pyrkiä muuttamaan sanoiksi: ajatuksia voidaan artikuloida kielen avulla, käydä keskustelua ja muodostaa käsityksiä keskustellen. Kaikki keskustelun osapuolet osallistuvat tiedon sanallistamiseen omiin lähtökohtiin ja käsityksiin nojautuen. Dialogi on keskustelua, jossa luodaan uutta ymmärrystä vuorovaikutuksessa yhteisessä välitilassa, joka ei ole kenenkään omaa, eikä kukaan hallitse sen kulkua. (emt., 205–206, 208–209.)

Virtainlahti esittää, että hiljaista tietoa voi syntyä, kun arvioi omaa ajatteluaan, toimintaa ja niihin liittyviä uskomuksia. Toiminnan jälkeen tehty arviointi voidaan mieltää tietoiseksi kokemuksesta oppimiseksi, jolloin syntyy kokemuseräistä tietoa. Virtainlahden mukaan asiantuntijoihin on liitetty tällainen arviointiin, kriittisyyteen, uudelleenrakentavan ja käsitteitä tallentavan toimintatavan. Käytännön asiantuntija luo ikään kuin automaattisesti omia teorioitaan käytännön haasteisiin. Virtainlahden mukaan hiljaista tietoa voi syntyä toiminnan jälkeen arviointina niin yksilö- kuin yhteisellä tasolla. (Virtainlahti 2005, 30.)

Virtainlahti nostaa reflektion esiin yhtenä hiljaisen tietämyksen jakamisen yhteistyömuotona (Virtainlahti 2009, 124). Avaan reflektion käsitettä tarkemmin jäljempänä. Virtainlahti esittää myös dokumentoinnin ja kokouskäytännöt hiljaisen tietämyksen jakamista tukevinä työn kehittämisen muotoina. Virtainlahden mukaan dokumentoimalla pystytään jakamaan hiljaista tietämystä eteenpäin organisaatiotasolla. Dokumentaation avulla sellainen tietämys, joka jää ihmisten pään sisään, saadaan myös muiden organisaation jäsenten käyttöön. Usein ihmiset ovat turhankin kriittisiä omaa tietämystään kohtaan ja vain erityistietämys koetaan arvokkaaksi. Itsestään selvältä

tuntuva tietämys saattaa kuitenkin olla jollekin toiselle organisaation jäsenelle erityisen arvokasta. Tämän vuoksi tietämyksen dokumentointi on tärkeää ja sitä voidaan tehdä kirjalliseen muotoon. Tämä dokumentointi auttaa muita organisaatiossa työskenteleviä oman työn pohdinnassa, tietämyksen jakamisessa sekä edelleen kehittämässä. (emt., 129–130.)

Toinen Virtainlahden mainitsema hiljaisen tietämyksen jakamisen käytäntö on kokouskäytännöt. Kokouskäytännöissä voidaan huomioida kokemusperäinen tietämys, sen hyödyntäminen ja sen jakaminen eri tavoin. Kokousten säännöllisyys edistää tietojen ja taitojen välittämistä eteenpäin. Kokouksissa voidaan käydä läpi yhdessä onnistumisia, erityisiä tapauksia ja haastavia tilanteita. Tapauksia voidaan käydä läpi toteutettuine ratkaisuineen tai avoimna oleviin tapauksiin voidaan kehittää yhteisiä toimintamalleja. Tällaisella läpikäymisellä voidaan koostaa yhteisiä hyviä toimintatapoja niin, että kaikki ovat mukana tiedon keräämisprosessissa ja sitä voidaan hyödyntää suoraan toiminnassa, mutta myös laajemmin. Virtainlahti esittää kokouskäytännöt epävirallisena käytäntönä, mutta mielestäni niiden ei tarvitsisi olla epävirallisia käytäntöjä, vaan asia, jota voidaan lähestyä systemaattisesti ja tavoitteellisesti. (emt., 134–135.)

Työparin tai ryhmän kanssa tapahtuva dialoginen mentorointi, reflektio, kirjallinen dokumentointi ja kokouskäytännöt ovat konkreettisella tasolla niitä hiljaisen tiedon ja tietämyksen luomisen ja jakamisen menetelmiä ja työkaluja, jotka liittyvät olennaisesti myös opinnäytetyöni viitekehykseen. Mentorointia tapahtuu avoimen toiminnan toteuttamisen yhteydessä ikään kuin itsestään. Työyhteisöissä on paljon kokeneita konkareita, joilla on valtavasti kokemukseen perustuvaa tietämystä. Heidän lisäksi työyhteisöissä on runsaasti uusia työntekijöitä, jotka tuovat työhön tuoreita ajatuksia ja uudistavia näkemyksiä. Työyhteisöissä on myös runsaasti ihmisiä, jotka ovat jotakin tältä väliltä: työn ohella opiskelevia, organisaation sisällä liikkujia sekä alaa vaihtaneita. Nämä kaikki henkilöt toimivat erinäisissä vuorovaikutussuhteissa toistensa kanssa omasta roolistaan käsin. Yhteisiä kokemuksia toimintaan liittyen käsitellään raportointitilanteen aikana, joka taas toimii esimerkkinä kirjallisesta dokumentoinnista sekä sovituista kokouskäytännöistä raportoinnin yhteydessä. Reflektio on tässä dialogisessa vuorovaikutusprosessissa keskeistä, koska se on kokemuksista oppimisen olennainen osa. Avaan reflektion käsitettä ja merkitystä vielä jäljempänä. Seuraavaksi

avaan vielä organisaation ja johtamisen näkökulmia hiljaiseen tietoon liittyen, koska ne ovat olennaisia teemoja tehokkaan tiedon luomisen ja tiedon jakamisen kannalta.

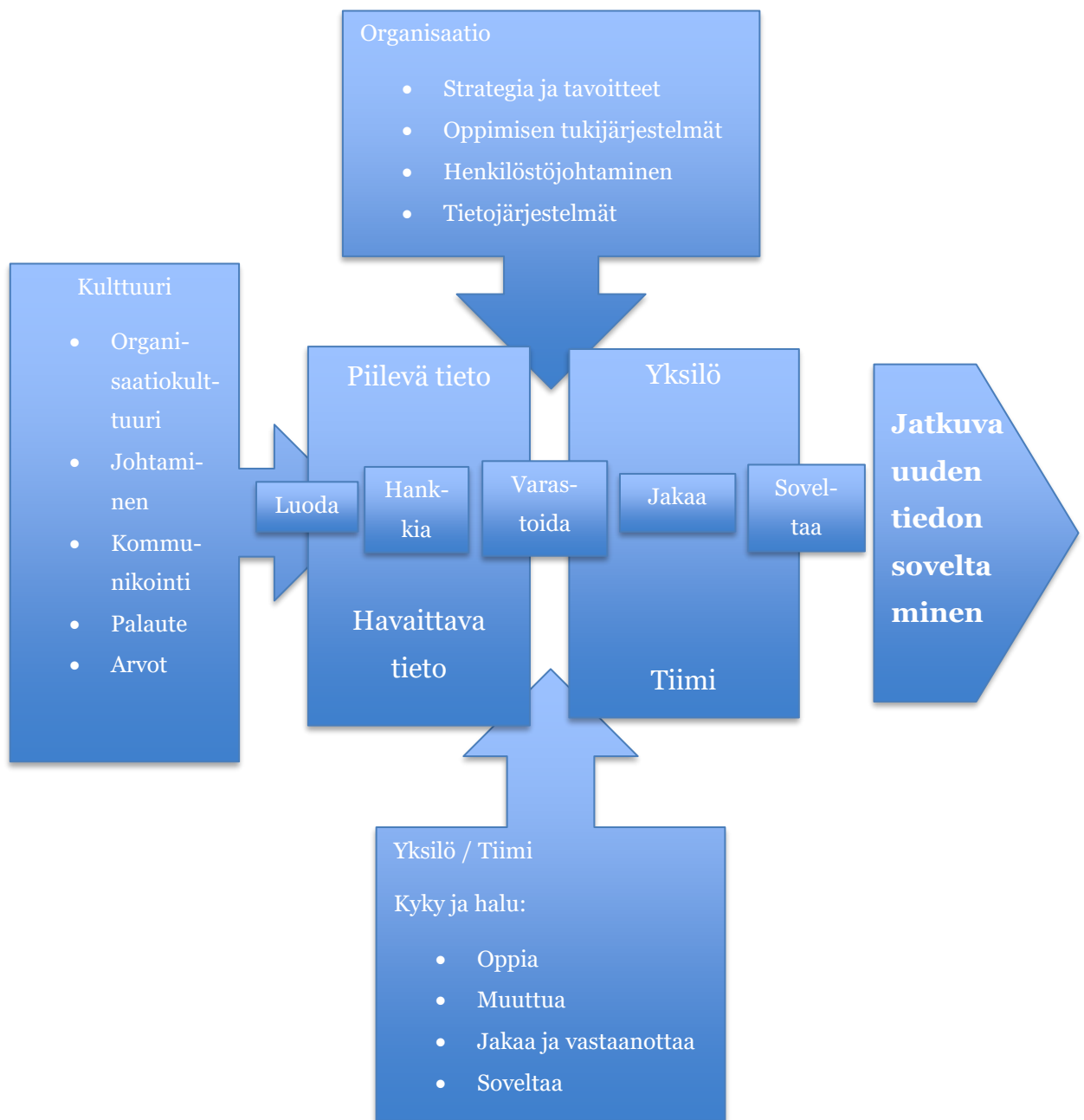
### 3.1.4 Tiedon ja hiljaisen tiedon johtaminen

Sydänmaanlakan mukaan tieto on organisaatioille tärkeä kilpailutekijä. Tiedon valtava kasvu asettaa yksilöille haasteita: miten pystyä jäsentämään jatkuvasti kasvavaa tietotulvaa? Organisaatiot eivät usein tiedä, mitä ne itseasiassa tietävät. Tarvittava tieto voi olla organisaatioissa piilossa. Toinen ongelma on, että ei tiedetä, mitä organisaation pitäisi tietää. Kolmas ongelma on se, miten isoissa organisaatioissa tieto saadaan kaikkien ulottuville. Organisaatiot olisivatkin paljon tehokkaampia, jos ne tietäisivät, mitä ne tietävät - asioita löydetään ja keksitään uudestaan, ja tämä vie paljon aikaa ja resursseja. Tiedon johtaminen onkin avainasemassa, kun toimintaa tehostetaan ja järkevöitetään. Organisaatioissa oleva tieto on tehtävä näkyväksi ja saatettava kaikkien saataville. (Sydänmaanlakka 2012, 175–176.)

Tiedon johtaminen on prosessi, jossa luodaan, hankitaan, varastoidaan, jaetaan ja sovelletaan tietoa. Näiden alaprosessien kautta yksilön tieto muuttuu tiimin tiedoksi ja piilevät tieto muuttuu havaittavaksi tiedoksi. Perimmäinen tavoite on tiedon soveltaminen päätöksentekotilanteessa. Parempi tieto johtaa parempiin päätöksiin. Organisaation on määriteltävä, mitä tiedon johtamisella tarkoitetaan, koska käsite on melko epäselvä. (Sydänmaanlakka 2012, 176.)

Tiedon johtaminen lähtee liikkeelle organisaation strategiasta ja tavoitteista. Siellä määritellään, millainen tieto on arvokasta. Organisaation on myös tarjottava oppimisen tukijärjestelmät, jotka edesauttavat tiedon luomista, hankkimista, varastoimista, jakamista ja soveltamista. Sen on huolehdittava myös riittävästä henkilöstöjohtamisen tuesta ja tarpeeksi tehokkaista tietojärjestelmistä. Yksilöiden kannalta kyky ja tahto oppia uuttua, muuttua, jakaa ja vastaanottaa tietoa ja erityisesti soveltaa tietoa ovat erityisen tärkeitä asioita huomioida. Tämä koskee samalla myös tiimejä, joissa yksilöt toimivat. Tiimi on organisaatiossa oppimisen ja tiedon perusyksikkö, ja laadukas tiimitoiminta on tiedon johtamisen ydintä. Organisaation kulttuuri on myös huomion arvoinen seikka. Organisaation arvojen tulisi tukea tiedon jakamista. Avoimuus, jatkuva oppiminen, osallistava johtaminen, epämuodollinen kommunikaatio ja palaute ovat kulttuurissa vaikuttavia tekijöitä, jotka tukevat tiedon johtamista. Tämä kokonaisuus on esitelty seuraavassa kaaviossa. (Sydänmaanlakka 2012, 176–177.)





Kaavio 2. Tiedon johtamisen viitekehys (Sydänmaanlakka 2012, 177).

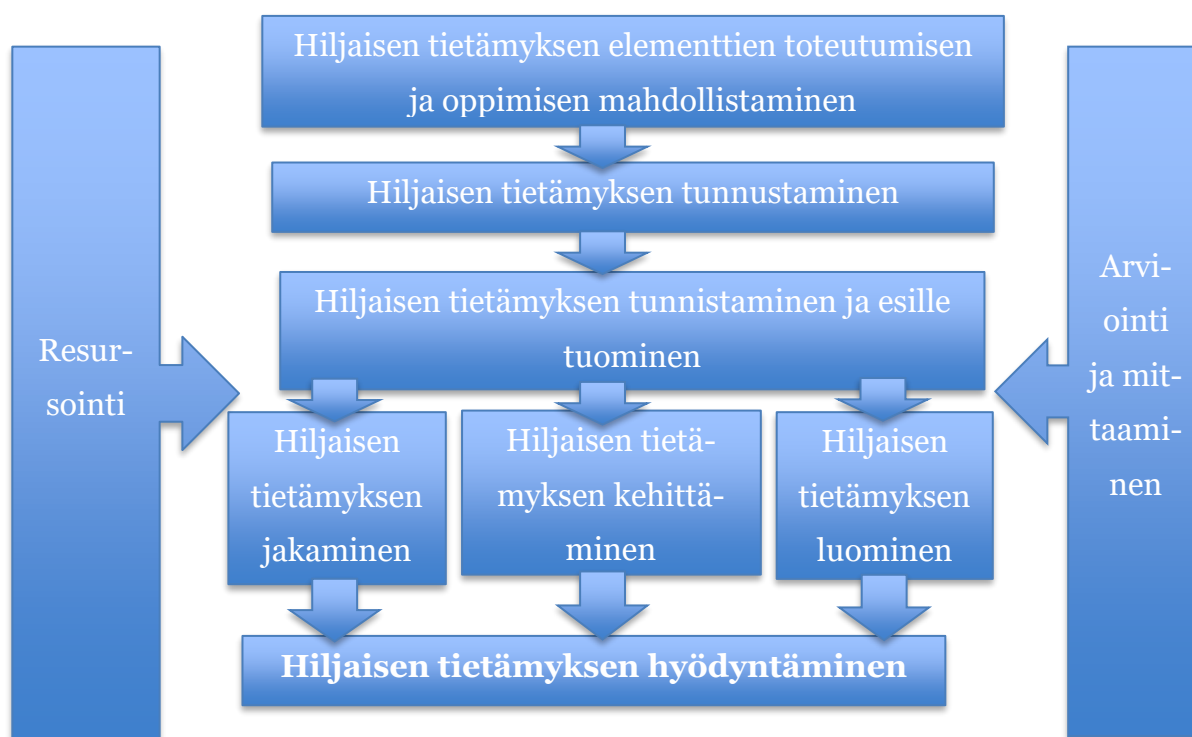
Logbook-raportointiprosessi on hyvä esimerkki tiedon johtamisen prosessista. Tietoa luodaan ja jaetaan Logbook-raportoinnin yhteydessä tapahtuvan reflektion avulla. Se varastoidaan ja jaetaan Logbookiin muiden tiimien ja yksiköiden tarkasteltavaksi ja hyödynnettäväksi. Tätä yhteisesti jaettua tietoa voidaan myös hyödyntää päätöksen tukena eri organisaation tasoilla esimerkiksi uusien toimintamallien luomisessa tai työn kohdentamisessa vastaamaan nuorten tarpeita.

Sydänmaanlakka puhuu hiljaisesta tiedosta piilevänä tietona. Tulkitsen, että hän tarkoittaa kuitenkin samaa asiaa tällä käsitteellä, koska hän viittaa Nonakan ja Takeuchin uuden tiedon syntymisen Seci-malliin esimerkkinä tiedon johtamisen sovelluksesta. (Sydänmaanlakka 2012, 192–195.) Tiedon johtaminen on siis osittain myös hiljaisen tiedon johtamista ja esimerkiksi Seci-malli on sovellus, jolla voi havainnollistaa tiedon syntymisen prosessia organisaatiossa.

Virtainlahden mukaan hiljaisen tietämyksen johtaminen on noussut yhä enemmän esille tietojohdamiseen ja tiedon johtamiseen liittyvässä keskustelussa. Hiljaisen tietämyksen johtamista on tutkittu toistaiseksi hyvin vähän ja usein siitä keskustellaan osana tietojohdamista tai osaamisen johtamista. Hiljainen tietämys on osa organisaatiojohtamista – johtamisen haasteena on tunnistaa ja tuoda esille työntekijöiden hiljainen tietämys. Hiljainen tietämys on kuitenkin henkilökohtaista, se on syntynyt pitkän oppimisprosessin kautta, eikä sitä ole helppoa tuoda esille, koska se on juurtunut syvälle toimintaan. Hiljaisen tietämyksen johtamisessa tulee löytää tasapaino sen suhteen, mitä tietämystä pystytään tuomaan esille esimerkiksi dokumentoimalla ja mikä tietämys vaatii omakohtaisen kokemuksen esimerkiksi kokeneen työntekijän kautta, jotta se voidaan jakaa hiljaisessa muodossa henkilöltä toiselle. Hiljaisen tietämyksen johtamisessa on kyse muustakin kuin tietämyksen esille tuomisesta, näkyväksi tekemisestä ja jakamisesta. On myös huomioitava hiljaisen tietämyksen kehittämisen mahdollisuudet, jotta hiljaista tietämystä voitaisiin hyödyntää. Näin työntekijät voivat tehdä parempaa työtä käyttämällä omaa hiljaista tietämystään näkyvän tietämyksen rinnalla – he myös synnyttävät samalla uutta tietämystä. (Virtainlahti 2009, 72–75.)

Juuri avoimen toiminnan ohjaajien hiljaisen tietämyksen tunnistaminen ja esille tuominen on nuorisopalveluissakin haasteena. Raportointiprosessin kautta hiljaisen tietämyksen osia on mahdollista tuoda esiin, mutta se vaatii suunnittelua ja ennakkotyöstämistä toimiakseen tehokkaasti. Virtainlahden mukaan hiljaisen tietämyksen johtaminen alkaa sen merkityksen tunnustamisesta. Hiljainen tietämys on organisaation toiminnan kannalta olennainen tekijä. Tämän jälkeen on tunnistettava hiljainen tietämys organisaatio- ja yksilötasolla: mitä hiljainen tietämys ihmisten toiminnassa on? Minkälainen hiljainen tietämys on organisaation kannalta erityisen tärkeää? Tähän liittyy myös esille tuominen. Onko Logbook-raportointiprosessissa tärkeää tuoda esiin sitä, mitä toiminnassa tapahtui vai onko sen lisäksi tärkeää kuvata, miten asiat tapahtuivat ja mitkä tekijät vaikuttivat tapahtumien taustalla? Osa tietämyksestä voidaan

tuoda esille suhteellisen helposti, osa taas vaikuttaa syvällä toiminnassa ja on vaikea tuoda esille. Tietämystä on myös jaettava muiden organisaation jäsenten käyttöön, sitä on kehitettävä käytännössä ja jatkuvasti ja uutta tietämystä on luotava. Tähän liittyy esimerkiksi se, että miten raportteja hyödynnetään varsinaisen raportoinnin jälkeen. Luominen on tietoista kokemukseen perustuvaa uusien ideoiden luomista, jolla voidaan reagoida nopeasti esimerkiksi asiakastarpeisiin. Kokonaisuudessaan edellä mainituilla elementeillä voidaan hiljaista tietämystä aktiivisesti hyödyntää koko organisaatiossa. Hiljaisen tietämyksen johtamisessa on huomioitava myös aika- ja henkilöresurssit ja se voidaan myös huomioida palkitsemiskäytännöissä. Toiminnan toteutumista ja kehittymistä on arvioitava ja tavoitteita asetettava erilaisten mittareiden avulla. Hiljaisen tietämyksen johtamisen elementit on avattu seuraavassa kaaviossa. (Virtainlahti 2009, 75–77.)

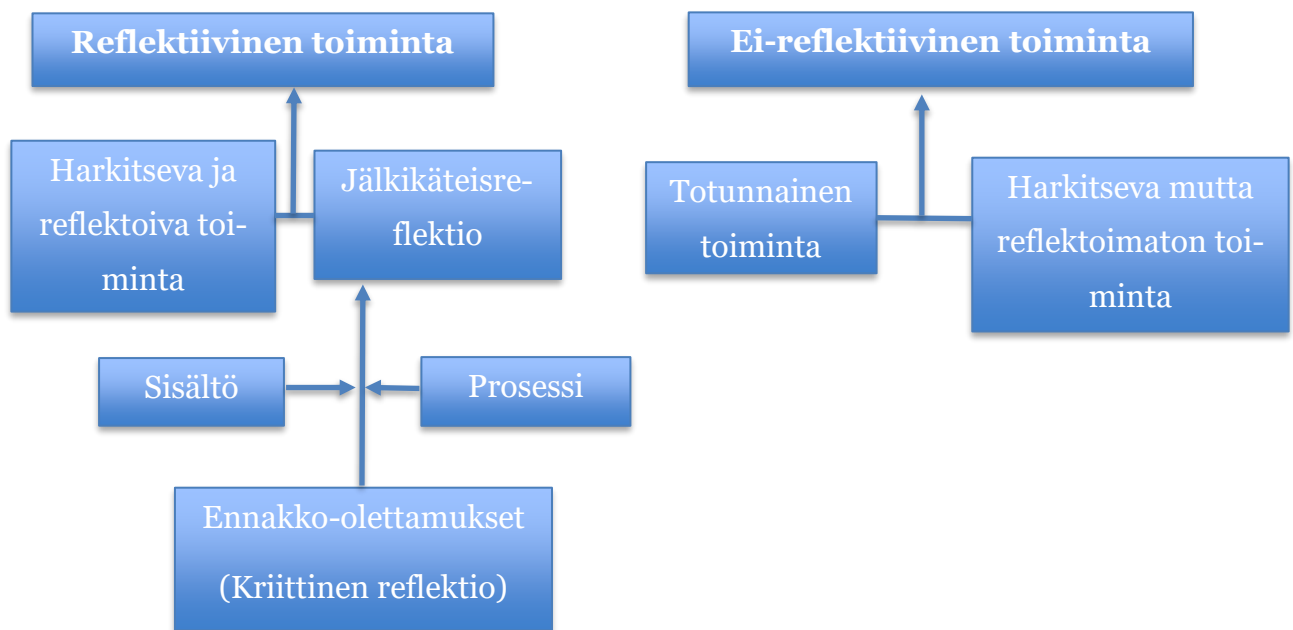


Kaavio 3. Hiljaisen tietämyksen johtamisen elementit (Virtainlahti 2009, 76).

### 3.2 Reflektio

Toinen opinnäytetyöni keskeinen käsite on reflektio. Reflektion käsite on niin ikään määritelmällisesti monipuolinen. Mezirowin kokoamassa teoksessa ”Uudistava oppiminen: kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa” reflektiota on lähestytty ja määritelty eri ulottuvuuksista. Reflektio rakentuu merkitysperspektiivien pohjalle, eli erilaisten olettamusten kokonaisuuteen, joista tietyn kokemuksen merkityksen tulkinnan viitekehys rakentuu. Reflektio taas viittaa omien uskomusten oikeutuksen tutkimiseen, jotta toimintaa voi suunnata ja ongelmanratkaisun strategioita ja menettelytapoja voi uudelleen arvioida. Kriittinen reflektio taas tarkoittaa omien merkitysperspektiivien taustalla olevien ennako-oletusten kriittistä tarkastelua ja arviointia, sekä niiden lähteiden ja seuraamusten tutkimista. Kriittinen itsereflektio taas ymmärretään yksilön omien ongelmanasettamistapojen ja merkitysperspektiivien arviointia. Kriittiseen reflektioon kuuluu uudistavan oppimisen käsite, jolla viitataan kriittisen reflektion kautta toteutettavaan oppimisprosessiin. Tämän prosessin kautta merkitysperspektiivit muuttuvat, niin että yksilö pystyy luomaan kattavamman, erottelukykyisemmän ja johdonmukaisemman käsityksen omista kokemuksistaan. Oppimisprosessi sisältää toiminnan ulottuvuuden. (Mezirow 1995, 8.)

Reflektio eroaa Mezirowin mukaan arvioinnista siten, että se sisältää sen, miten ja miksi olemme havainneet, tunteneet, ajatelleet tai toimineet ja tämän lisäksi, miten parhaiten suorittaa nämä asiat, kun jokainen toimintavaihe pohjautuu aikaisemmin oppimaamme. Tiedossa olevan hyödyntäminen reflektiivisesti, jotta toimintaan voidaan ryhtyä, ei ole reflektiota sanan vaativassa merkityksessä, vaan kyse on pikemminkin harkitsevasta toiminnasta, jota sovellamme tilanteissa, joissa olemme aktiivisesti osallisina. Reflektio harkitsevassa toiminnassa edellyttää pysähtymistä ja arvioimaan tilannetta kysymällä: ”mitä teen väärin?” Tällöin kyseessä on reflektiivinen toiminta, joka voi kytkeytyä toimintaan parhaan toimintatavan valintana tai se voi sisältää jälkikäteen tehtyjä uudelleen arviointeja. Jälkikäteisreflektiossa katsotaan takaisin aiemmin opittuun ja keskitytään olettamuksiin ongelman sisällöstä, sen ratkaisuprosessiin, menettelytapoihin tai ennako-oletuksiin, joiden pohjalta ongelma on muodostettu. Kriittinen reflektio kohdistuu juuri ennako-oletuksien reflektioon. (Mezirow 1995, 22–23.)



Kaavio 4. Reflektio (Mezirow 1995, 23).

Logbook-raportointiprosessin kokonaisuuden yhteydessä tapahtuva reflektio voidaan ymmärtää sekä harkitsevaan toimintaan, että reflektiiviseen toimintaan kytkeytyvänä prosessina. On hyvä pohtia, onko riittävää se, että raporteissa olevaa tietoa käytetään siihen, että toiminta kehitetään pinnallisen tiedon varassa sen syvemmälle menemättä, vai voidaanko toimia reflektiivisemmin ja pyrkiä pohtimaan myös ”mitä teemme väärin” tai ”mitä voisimme tehdä toisin” ja ”millaisia ennakko-oletuksia taustallamme vaikuttaa”. Jos pohditaan esimerkiksi, miten tietyllä alueella avointa toimintaa voisi toteuttaa yhdenvertaisemmin, olisi hyvä pohtia, mitä esteitä yhdenvertaisuuden toteutumiselle avoimessa toiminnassa on, mitkä syyt ja ennakko-olettamukset vaikuttavat havaittujen esteiden taustalla ja miten ohjaustyöllä voidaan aktiivisesti purkaa näitä esteitä.

Boltonin mukaan reflektio määritellään syvälliseksi tapahtumien tarkasteluksi joko henkilökohtaisesti tai toisen henkilön tai ryhmän tuella. Refleктоija pohtii, mitä tapahtui, millaisia ajatuksia ja tunteita syntyi, ketkä olivat osallisina, missä ja milloin asiat tapahtuivat sekä mitä muut osalliset kokivat, ajattelivat ja tunsivat. Tärkeintä on kuitenkin, että refleктоija keskittyy miksi-kysymyksiin ja pohtii tapahtumia laajemmassa

mittakaavassa teorioiden ja tiedon pohjalta. Reflektio etsii erilaisia näkökulmia tapahtumiin: eri henkilöiden, suhteiden, syy-seuraussuhteiden, yhteyksien sekä sosiaalisten ja poliittisten ulottuvuuksien kautta. Reflektio voi johtaa siihen, että jokin, jota pidettiin tapahtumien kannalta elintärkeänä, ei enää syvemmässä tarkastelussa olekaan niin tärkeää ja jokin, joka esimerkiksi on jäänyt vähälle huomiolle, onkin kokonaisuuden kannalta tärkeämpää. (Bolton 2014, 7.) Avoimessa toiminnassa törmätään usein yllättäviin tilanteisiin. Tilanteiden taustalla voi olla vahvojakin ennakko-oletuksia ja ajatusmalleja, joiden varassa ohjaajat toimivat. Tällaisten asioiden purkaminen yhteisvoimin voi avata uusia näkökulmia tapahtumiin – tuoda esiin jotain, jota aiemmin ei ole tullut ajatelleeksi.

Reflektiota voi lähestyä myös sanan reflektiivisyys kautta. Boltonin mukaan reflektiivisyys tarkoittaa omien asenteiden, käyttöteorioiden, arvojen, oletusten, ennakkoluulojen ja käyttäytymisen kyseenalaistamista ja strategioiden luomista, jotta näin voidaan toimia. Reflektiivisyys tarkoittaa omien monimutkaisten roolien ymmärtämistä suhteessa muihin ihmisiin. Bolton viittaa Bager-Charlesoniin siinä, että reflektiivisyys tuottaa vastuullista ja eettistä toimintaa, kuten sitä, että tulemme tietoisiksi omista kulttuurisista yhteyksistämme, jotka vaikuttavat toimintaamme. Reflektiivisyys auttaa meitä hahmottamaan, että olemme aktiivisia ympäristömme, suhteidemme ja viestintämme muovaajia. Bolton viittaa Cunliffen pohdintaan siitä, että reflektiivisyys auttaa meitä esittämään kriittisiä kysymyksiä toiminnastamme, eikä vain hyväksymään tai reagoimaan tapahtumiin. Se auttaa meitä huomaamaan esimerkiksi epäjohtonmukaisuuksia poliittisissa, sosiaalisissa ja kulttuurisissa rakenteissa, kuten työssämme. Reflektiivisyys kumpuaa kokemusten kautta ajattelusta ja miten oma läsnäolomme vaikuttaa toimintaan. Reflektiivisyys sisältää innovatiivisia ja dynaamisia menetelmiä. Reflektiivinen henkilö voi kysyä, miksi jokin asia jäi häneltä huomaamatta, mitkä asiat vaikuttivat tähän syyhyn ja miten muut näkevät henkilön kyseisessä tilanteessa. Tällainen syvälinen kyseenalaistaminen voi johtaa enemmissä määrin kehittymiseen, kuin jos pelkästään pohtisi, mitä tapahtui, mitä ajattelin tai tunsin ja mitä minun pitäisi tehdä ensi kerralla vastaavassa tilanteessa. (Bolton 2014, 7–8.)

Reflektion yhteydessä puhutaan paljon oppimisesta. Mezirowin mukaan oppiminen voidaan määritellä prosessiksi, jossa kokemusten merkitykset tulkitaan uudelleen tai tulkintaa tarkastellaan uudelleen niin, että uudelleen syntynyt tulkinta ohjaa myöhem-

pää toimintaa, ymmärrystä ja arvottamista (Mezirow 1995, 17). Valtaosa oppimises-tamme vaatii sellaisten uusien tulkintojen tekemistä, joilla voimme kehittää, eritellä ja vahvistaa jo opittuja asioita. Mezirow viittaa Boudin, Keoghin ja Walkerin määritelmään reflektiosta, jossa reflektio on yleiskäsite niille älyllisille ja affektioiminnoille, joissa yksilöt pyrkivät selvittämään koettua ja tavoittelevat tällä uudenlaista ymmärrystä ja arviointien muuttamista. (emt., 21.)

Reflektion kautta oppiminen liittyy kokemukselliseen oppimiseen. Kolbin mukaan oppiminen on prosessi, jossa tietoa syntyy kokemuksen muuttumisen kautta. Tieto on kokemukseen tarttumisen ja sen muuttamisen tulos. Kokemuksellinen oppiminen pohjautuu neljään mukautuvaan oppimisen tilaan, jotka ovat:

- Konkreettinen käytännön kokemus
- Harkitseva tarkkailu ja reflektio
- Abstrakti käsitteellistäminen
- Aktiivinen kokeilu

Nämä neljä eri vaihetta toistuvat peräkkäin ja voivat muodostaa jatkuvan oppimisen syklin, jossa kokemuksia reflektoidaan, käsitteellistetään, uusien teorioiden pohjalta kokeillaan ja näihin kokemuksiin palataan uudelleen. Oppimisen tavoitteena on entistä parempien käyttöteorioiden muodostaminen ja soveltaminen. (Kolb 1984, 40–41; Taideyliopiston Teatterikorkeakoulu 2020.)

Haluan tarkastella juuri kokemusten syntymisen, reflektion ja sitä kautta tapahtuvan oppimisen sekä hiljaisen tiedon jakamisen ja käsitteellistämisen kautta raportointiprosessin hyötyjä avoimen toiminnan ohjaustyössä. Avoimen toiminnan aikana syntyy valtavasti erilaisia kokemuksia, joihin on mahdollista raportointiprosessissa palata ja sanoittaa kokemuksia yhteisen keskustelun pohjalta. Näin on mahdollista muodostaa uusia ajatusmalleja, jotka ohjaavat toimintaa jatkossa. Siitä on hyötyä niin yksittäisille työntekijöille, tiimeille ja lopulta koko organisaatiolle. Tämän prosessin ja siihen liittyvien erilaisten hyötyjen, esteiden ja tarpeiden kartoittaminen ja arviointi onkin opin-näytetyöni tavoitteena.

## 4 ARVIOINTITUTKIMUS

Avaan tässä luvussa, miten toteutin opinnäytetyöni. Opinnäytetyöni on arviointitutkimusta, jossa olen soveltanut tarveanalyysin näkökulmaa. Kehittämistehtäväni tavoitteena on avoimen toiminnan raportointiprosessin käyttäjälähtöinen kehittäminen, joka edistää avoimen toiminnan arviointia ja kehittämistä. **Tutkimuksellisesti haluan selvittää, kuinka hyvin Logbook-raportointiprosessi palvelee avoimen toiminnan kehittämistä.** Tarkemmin jäsennehtynä haluan selvittää:

- Miten raportointiprosessi tukee kokemusten reflektointia ja hiljaisen tiedon jakamista avoimessa toiminnassa?
- Millaisia mahdollisia esteitä kokemusten reflektiolle ja hiljaisen tiedon jakamiselle on?
- Kuinka hyvin Logbookiin kirjattuja raportteja voidaan hyödyntää eri yhteyksissä avoimen toiminnan kehittämisessä?

Tutkimukseni pohjautuu seuraavanlaiselle ajatusmallille: Mikäli ohjaustyötä tekeville henkilöillä on käytössään tarpeeksi tiedon käsittelyyn ja jakamiseen tarvittavia resursseja, kuten aikaa, vuorovaikutustilanteita ja tukea, he voivat tehokkaammin reflektiivisesti käsitellä ohjaustyössä kohtaamia tilanteita oman tiiminsä kanssa – oppia yhdessä kokemuksista. He käsittelevät ja jakavat hiljaista tietoa ja sitä kautta löytävät reflektiivisesti uusia ratkaisumalleja toimintaan ja samalla sanoittavat tätä prosessia Logbook-raportteihin. Raportteja hyödynnetään myös alueellisissa yksiköissä ja koko organisaatiossa, joka tukee avoimen toiminnan kehittämistä laajemmin. Tällaisen tiedon syntymisen ja oppimisen syklin kautta Logbookia pystytään hyödyntämään nuorisotyöntekijöiden työssä ja avoimen toiminnan kehittämisessä tehokkaammin ja kokonaisvaltaisemmin. Opinnäytetyöni nostaa esiin kokemuksia ja kehittämiskohteita, joita raportointiprosessiin liittyy.

### 4.1 Tarveanalyysi

Opinnäytetyöni tapauksessa raportointiprosessin hyödyntämisen arviointi on formatiivista arviointia. Robsonin mukaan formatiivisen arvioinnin tarkoituksena on kehittää ja muokata toimintaa. Formatiivisen arvioinnin pääkohde on usein prosessi, eli arviointi vastaa siihen, mitä todellisuudessa tapahtuu. (Robson 2001, 80–81.) Kehittämistyöni voi mieltää tarveanalyysiksi, jossa on kyse alustuksesta ohjelman tai palvelun



kehittämistä varten. Se on myös osaksi vaikuttavuuden arviointia. Tarveanalyysia tarvitaan, kun pohditaan, onko jonkin asian kehittämiseksi tarvetta ja sille voi olla kysyntää jopa silloin, kun kehitettävä ohjelma tai palvelu ei ole vielä muodostunut selkeäksi kokonaisuudeksi. (emt., 191.)

Toiminnan kehittämisen tarvetta voidaan arvioida esimerkiksi tietyn ryhmän näkökulmasta. Tarve määritellään arvoarvostelman kautta. Arvoarvostelmassa lähdetään liikkeelle siitä, että jollakin ryhmällä on jokin ongelma, johon voidaan löytää ratkaisu. Arvoarvostelma siis määrittää jonkin tietyn tavoitteen tärkeyden. Ongelma on ikään kuin lopputulos, joka on puutteellinen. Eroa on siis sillä, miten asiat ovat, ja sillä, miten ne voisivat olla. Ratkaisut ovat taas niitä tekoja, joilla tätä eroa tavoitellun olotilan ja todellisuuden välillä voitaisiin kuroa umpeen. Ryhmän koettu tarve on aina ryhmän oma näkemys tilanteesta, eivätkä ryhmän jäsenet aina näe omaa tilannettaan kokonaisvaltaisesti, vaikka ovatkin etusijalla haettaessa ratkaisua arviointikysymyksiin. Arvioinnin tekijällä on siten mahdollisuus tuoda arvioinnin kannalta oleellisia näkökulmia esille, vaikka arviointiin osallistuvat henkilöt tai ryhmät eivät ilmaisisi näitä ongelma-kohtia itse. (emt., 191–192.)

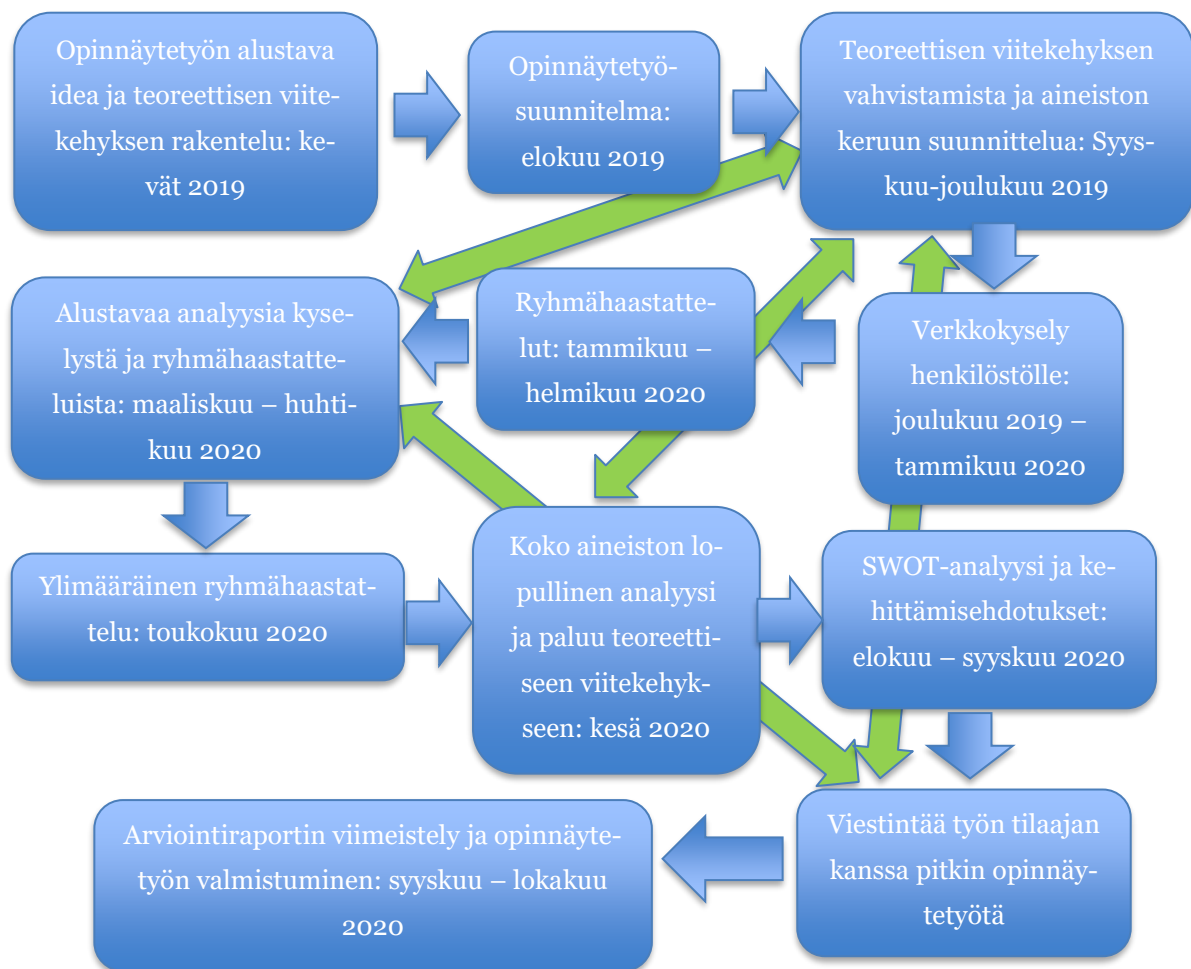
Opinnäytetyöni tavoitetta voi avata myös siten, että tarkoituksena on selvittää, millaisille muutoksille on tarvetta, jotta raportointiprosessi palvelisi paremmin kokemusten ja hiljaisen tiedon jakamista avoimessa toiminnassa ja laajemmin organisaatiossa. Kohderyhmänä on koko Helsingin nuorisopalveluiden avoimen toiminnan ohjaustyötä tekevä henkilökunta. Tavoitteena on selvittää, miten ohjaustyöntekijät voivat tällä hetkellä hyödyntää raportointiprosessia ja millaisia muutoksia tarvitaan, jotta sitä voidaan hyödyntää vielä paremmin.

#### 4.2 Arviointiasetelma ja arviointiprosessi

Virtasen mukaan arviointiasetelma vastaa kysymykseen, kuinka arviointitehtävä ratkaistaan. Arvioinnin tekijä pohtii, millaisia arviointikysymyksiä pyrkii ratkaisemaan, ketkä omaavat arviointia varten olennaisimmat mielipiteet, millaista aineistoa kerätään, millaisia arviointikäsitteitä käytetään ja mikä on arvioinnin tekijän oma rooli arviointiprosessissa. Yksinkertaistaen arviointiasetelmassa on kyse, osaako arvioitsija kysyä oikeat kysymykset ja löytää niihin arvioinnin kannalta olennaiset vastaukset. Arviointiasetelman luomisessa tulee ottaa huomioon arvioinnin tarkoitus, arvioinnin kohde ja arviointikysymykset. (Virtanen 2007, 113–114.)

Arviointiasetelma on aina alisteiden arviointitehtävälle. Oppimiseen tähtäävässä arvioinnissa, johon myös opinnäytetyöni tähtää, keskitytään hyviin käytäntöihin, niiden vahvistamiseen ja mahdolliseen leviämiseen. Toisekseen arviointiasetelman valintaan vaikuttaa myös arvioitavan kohteen luonne ja tarpeet. Arvioinnin kohteella tarkoitetaan sitä, mitä parhaillaan arvioidaan. Kun arvioidaan raportointiprosessin hyödyntämistä, täytyy keskittyä siihen, millaisia käsityksiä kyseistä prosessia toteuttavilla henkilöillä on. Kolmantena arviointikysymysten tulisi sopia yhteen sovellettavan arviointiasetelman kanssa. Reflektion ja hiljaisen tiedon käsitteet muodostavat arvioinnilleni käsitteellisen avaruuden ja näiden käsitteiden kautta muodostan ohjelmateoreettisen ajattelun arvioinnin taustalle, sillä ne liittyvät oleellisesti ohjelman käyttötarkoituksiin. Logbookin avulla nuorisotyöntekijät pystyvät refleктоimaan työtään ja tuomaan nuorisotyön hiljaista tietoa esille jatkossa tapahtuvaa hyödyntämistä ja päätöksentekoa varten. Arviointikysymyksillä selvitän, millaisia vaikutuksia Logbookin käytöllä on ollut työn reflektion ja hiljaisen tiedon jakamiseen ja millainen vaikuttavuus raportointiprosessilla nähdään olevan avoimen toiminnan kehittämiseen? Arviointikysymyksillä halutaan selvittää sitä, miten raportointiprosessi on mahdollistanut työn reflektion ja hiljaisen tiedon jakamista ja sitä, millaisia esteitä niille on. Voisi ajatella, että arvioin, millaisia tuloksia on saatu aikaan. (emt., 113–114.)

Avaan seuraavaksi arviointiprosessin eri vaiheita. Seuraavalla sivulla olevasta arviointiprosessin kaaviosta voi nähdä, että arviointi ei toteutunut suoraviivaisesti, vaan esimerkiksi aineistonkeruuseen, analyysiin ja teoreettisen viitekehyksen rakentamiseen ja kaikkien näiden vaiheiden väliseen vuorovaikutukseen täytyi palata useaan otteeseen. Arviointiprosessi kulki siis ikään kuin toistuvana kehänä tai syklinä. Prosessia voisi verrata Hermeneuttiseen kehään, jossa ymmärrys tutkimuksen kohteesta syvenee vähitellen merkitysten tulkinnan rakentamisella toisilla merkityksillä, joita tulkitaan uudelleen toisilla merkityksillä ja niin edelleen (Tieteen termipankki 2020).



Kaavio 5. Arviointiprosessi

#### 4.3 Aineistonkeruumenetelmät

Arviointi on tutkimuksellinen lähestymistapa, jossa käytetään useimmiten yhteiskuntatieteille soveltuvia menetelmiä (Kylmäkoski 2018, 295). Tarveanalyysiin perustuvissa arvioinneissa käytettyjä aineistonkeruumenetelmiä ovat muun muassa kyselymenetelmät, haastattelut ja erilaiset ryhmäteknikat, kuten fokusryhmät (Robson 2001, 193–199). Keräsin opinnäytetyöni aineiston nykytilannetta kartoittavan verkkokyselyn ja syventävien ryhmähaastatteluiden avulla. Käytin arvioinnin kehittämismenetelmänä SWOT-analyysiä, jonka toteutin varsinaisen aineiston keräämisen ja analyysin jälkeen. Se ei ole tässä tapauksessa varsinaisesti aineistonkeruumenetelmä, vaan sen tavoitteena on rikastaa analyysiä ja sen avulla voidaan tehokkaasti muodostaa

konkreettisia kehittämissuosituksia. Esittelen SWOT-analyysin ja siitä nousseet kehittämissuosituksukset tarkemmin omassa luvussaan aineistojen analyysin ja tulosten jälkeen.

#### 4.3.1 Kysely

Kyselytutkimusta käytetään määrällisenä tutkimusmenetelmänä. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä tietoa tarkastellaan numeerisesti, eli tutkittavia ominaisuuksia käsitellään kuvaillen numeroihin perustuen ja se vastaa kysymyksiin kuten ”kuinka moni”, ”kuinka paljon” ja ”kuinka usein”. Määrällisessä tutkimuksessa tulokset esitellään esimerkiksi tunnuslukuina, jonka tutkija tulkitsee ja selittää sanallisesti: millä tavalla asiat liittyvät toisiinsa ja miten ne eroavat toisistaan. (Vilka 2007, 14.)

Kysely on aineiston keruun tapa, jossa kysymysten muoto on vakioitu, eli kaikilta tutkittavilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kysely soveltuu aineistonkeruuseen, kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan, mutta sillä on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto. (Vilka 2007, 28; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 188, 190.) Kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa esimerkiksi ihmisten toiminnasta, tosiasioista, arvoista, mielipiteistä ja asenteista. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä lomakkeen avulla. Kysely toimii mittausvälineenä. Mittarilla tarkoitetaan kysymysten ja väitteiden kokoelmaa, joilla on tarkoitus mitata esimerkiksi mielipiteitä tai arvoja. Mittareita voi rakentaa itse. Kyselytutkimus on enimmäkseen määrällistä tutkimusta, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, vastaukset ilmaistaan numeerisesti. (Vehkalahti 2008, 12–13; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 192.)

Vehkalahti mukaan kyselytutkimuksessa kohteet, kuten mielipiteet tai asenteet ovat moniulotteisia ja monimutkaisia mittaamisen kannalta. Mittausvaiheeseen kannattaa panostaa. Kyselylomake on syytä suunnitella huolellisesti, koska lomakkeen onnistuneisuus määrittää koko tutkimuksen onnistumista. Se, että kysyykö tutkija sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla, on ratkaisevaa. Tutkijan on hahmotettava kiinnostuksen kohteena olevat keskeiset ulottuvuudet. Tutkimuksen käsitteet nousevat tutkimusalan teoriasta. Kyselylomakkeen kysymyksiä ja väitteitä kutsutaan osioiksi, jotka mittaavat lähtökohtaisesti vain yhtä asiaa. Mittari on taas osioista koostuva kokonaisuus, joka mittaa useita asioita, jotka voivat liittyä toisiinsa. Osio-

oiden, eli kysymysten olisi Vehkalahden mukaan oltava selkeitä, ytimekkäitä ja ymmärrettäviä ja tutkijan tulisi välttää monimutkaisia sanamuotoja sekä sanoja kuten *ja*, *sekä*, *sekä-että*, *tai* ja *eli*. (Vehkalahti 2008, 17, 20, 22–23.) Kyselyyn liittyy erilaisia heikkouksia, kuten se, että tutkija ei voi tietää, kuinka vakavasti vastaajat ovat kyselyyn vastanneet tai ovatko he ymmärtäneet asian, josta kysyttiin. Siksi kyselyn kysymykset on mietittävä tarkasti, niiden on oltava mahdollisimman yksiselitteisiä ja niihin vastaamiseen on tarjottava tarpeeksi taustatietoa, kuten erilaisten termien avaamista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 190, 197–198.)

Vehkalahden mukaan osiot, eli kysymykset ja väittämät voivat olla avoimia tai suljettuja. Suljetuissa osioissa vastausvaihtoehdot on valmiiksi annettut, avoimessa osiossa vastataan vapaamuotoisesti. Kyselytutkimuksissa käytetään usein suljettuja osioita, koska valmiit vastausvaihtoehdot selkeyttävät mittauksia ja helpottavat tietojen käsittelyä. Avoimia osioita kuitenkin saatetaan tarvita, jotta tutkimuksen kannalta tärkeitä, mutta hankalasti havaittavia asioita ei jäisi havaitsematta. (Vehkalahti 2008, 24–25.)

Vilkan mukaan määrällisessä tutkimuksessa mittaamista on kaikki, missä tehdään havaintoyksiköiden välille eroja ja erot määritellään symboleilla. Mittaaminen tarkoittaa havaintoyksikön, kuten ihmisryhmän mittaamista valitulla muuttujalla, kuten ikä tai koulutustausta ja mittaaminen tapahtuu mitta-asteikolla. Usein tutkittavat asiat ovat käsitteellisiä, kuten tutkimukseni tapauksessa ne ovat reflektio ja hiljainen tieto. Käsitteet pitääkin purkaa, eli operationalisoida ennen mittaamista pienempiin osa-alueisiin, kuten kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi. Tutkijan täytyy tietää, mitä mitataan, joten tutkittavat käsitteet on määriteltävä sellaisiksi, että niitä voidaan mitata. Tutkittavien on ymmärrettävä käsitteet ja kysymykset samalla tavalla, jotta tutkimustulos olisi luotettava. Käsitteiden operationalisointi ei ole helppoa silloin kun tutkittavat käsitteet eivät käänny suoraan arkikielelle. Tällöin tutkijan on purettava käsitteet teorian tasolta arkikielen tasolle eri osa-alueisiin. (Vilka 2007, 36–38.)

Tein kyselyn Webropol-verkkokyselynä, joka oli suunnattu koko nuorisopalveluiden avoimen toiminnan ohjaustyötä tekeväälle henkilöstölle. Hovin mukaan Nuorisopalvelut ei rekrytoi ohjaajia varsinaisesti avoimeen toimintaan, vaan jokaisen ohjaajan työkuvaan voi kuulua avoimen toiminnan lisäksi muitakin toimintamuotoja ja joillakin

työntekijöillä avoimen toiminnan osuus työstä voi olla vähäisempi. Ohjaustyötä tekeviä työntekijöitä on nuorisopalveluissa noin 250 henkilöä ja heistä noin 80 prosenttia, eli arviolta noin 200 henkilöä, työskentelee avoimen toiminnan parissa. (Hovi 2020a.)

Kyselylomake löytyy liitteistä (Liite 3.). Kyselylomakkeen laadinta tulee tehdä tarkasti. Kyselylomakkeen on oltava mahdollisimman selvä, eli kaikenlaisia epämääräisyyksiä tulisi välttää. Kysymysten olisi hyvä merkitä samaa kaikille vastaajille. Yleisiä ja tulokinnan varaisia kysymyksiä tulisi välttää. Spesifit kysymykset ovat laadukkaita. Kysymysten pituuteen tulisi kiinnittää myös huomiota, eli niiden olisi oltava mahdollisimman lyhyitä. Kysymyksissä ei saa myöskään esiintyä kaksoismerkityksiä, eli on kysyttävä yhtä asiaa kerrallaan. Tutkijan tulisi antaa valittavaksi vaihtoehdoksi ”ei mielenpidettä”, ”en halua vastata” tai ”en osaa sanoa”. Kysymysten määrään ja järjestykseen on myös kiinnitettävä huomiota: esimerkiksi helpot taustakysymykset on hyvä sijoittaa kyselyn alkuun. Ajallisesti esimerkiksi postikyselyissä lomake pitäisi pystyä täyttämään noin 15 minuutissa. Sanojen valinta on myös tärkeää, koska teoreettinen jargonia ei välttämättä avaudu kaikille. Viimeinen vältettävä asia on käyttää ”samaa mieltä / eri mieltä” -väitteitä, koska vastaajien oletetaan vastaavan sosiaalisesti suotavasti, eli valitsevan sen vaihtoehdon, mitä oletetaan odotettavan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 197–198.)

Pyrin noudattamaan kyselylomakkeen laadinnassa edellä mainittuja ohjeita. Sisällytin kyselylomakkeeseen kuitenkin ”samaa mieltä / eri mieltä” -väittämiä asteikoissa, koska uskoin siihen, että kyselyyn vastanneet, eli avointa toimintaa ohjaavat henkilöt pystyivät vastaamaan niihin rehellisesti kokemukseensa perustuen. Kysely toteutettiin anonymina ja taustatietoja kerättiin vain siltä osin, mikä tuntui olennaiselta tutkimuksen kannalta. Jätin taustakysymyksistä pois esimerkiksi vastaajien sukupuolittiedot. Sen sijaan esimerkiksi se, minkä ikäinen vastaaja on tai kuinka vilkkaalla talolla hän työskentelee, oli kyselyä suunniteltaessa oletusarvoisesti merkitystä. Kysely koostui pääsääntöisesti monivalintakysymyksistä, erilaisista väittämistä ja lopussa oli kaksi avointa kysymystä. Kysely tarjosi siten myös jonkin verran laadullista aineistoa, joka saattaisi antaa vihjeitä siihen, mitä tutkimuksen seuraavassa vaiheessa, eli ryhmähaastatteluissa kannattaisi kysyä.

Kyselyn tavoitteena oli esiymmärryksen muodostaminen raportointiprosessin ympärillä olevista teemoista. Sen lisäksi tavoitteena oli selvittää, miten Logbookia käytetään

tällä hetkellä ja minkälaisia hyötyjä sillä koetaan olevan. Halusin tietää esimerkiksi, mitä ohjaajien mielestä raportteihin kirjataan, etsitäänkö Logbookista tietoa, tehdäänkö raportteja yhteisesti, miten syvällistä reflektio on raportoinnin yhteydessä ja kirjataanko raportteihin asioita, jotka liittyvät hiljaiseen tietoon. Halusin myös selvittää, miten Logbookin hyödyntäminen sujuu ja mitä Logbookin käyttö on tuonut työhön. Pohdin kyselyn kysymyksiä tarkasti ja luonnostelin pari eri versiota ennen varsinaisen kyselyn julkaisua. Keräsin kyselyn kysymyksistä palautetta etukäteen muun muassa opiskelijatovereiltani, jotta kysely olisi mahdollisimman laadukas. Operationalisoin hiljaisen tiedon ja reflektion käsitteitä ja lisäksi avasin kyselylomakkeessa käsitteet lyhyesti, jotta vastaajat ymmärsivät paremmin, mihin he ovat vastaamassa.

Kyselylomakkeessa oli monia asenneasteikko-osioita. Vilkan mukaan asenneasteikolla mitataan henkilöiden kokemuksiin perustuvaa mielipidettä esimerkiksi jostakin palvelusta ja niiden käyttö nähdään asiakaslähtöisenä. Yksi asenneasteikkona käytetty asteikko on Likertin asteikko. Likertin asteikon perusidea on, että toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa ja toiseen suuntaan vähenee. Asteikko voi olla 4-, 5-, 7-, tai 9-portainen. (Vilkka 2007, 45–46.) Päädyin käyttämään kyselyssä Likertin asteikkoa, joka on viisiportainen. Asteikko koostui esimerkiksi seuraavista portaista: täysin eri mieltä (1), jokseenkin eri mieltä (2), ei samaa eikä eri mieltä (3), jokseenkin samaa mieltä (4) ja täysin samaa mieltä (5). Sisällytin vaihtoehtoihin myös mahdollisuuden vastata ”en osaa sanoa”.

Kyselyn lopussa oli mahdollisuus ilmoittautua mukaan tutkimuksen seuraavaan vaiheeseen, eli ryhmähaastatteluihin. Webropol-kysely mahdollisti sen, että en missään vaiheessa voinut yhdistää ryhmähaastatteluihin haluavia ihmisiä tiettyihin vastauksiin. Kysely julkaistiin joulukuussa 2019. Vastajamäärä jäi aluksi kohtalaisen pieneksi, joten vastausaikaa pidennettiin tammikuun puolelle. Loppujen lopuksi kyselyyn vastasi 45 henkilöä. Tätä voidaan pitää kyselyn ajankohtaan nähden tyydyttävänä tuloksena, koska avointa toimintaa ohjaavia henkilöitä on arviolta noin 200 työntekijää, joten vastausprosentti oli 22,5 prosenttia.

#### 4.3.2 Ryhmähaastattelut

Pääasiallinen aineistonkeruumenetelmäni oli ryhmähaastattelut. Kyselyn aineistosta sain suuntaviivoja ryhmähaastattelujen teemoihin. Nämä teemat rakentuivat osittain tutkimukseni viitekehystä, eli hiljaisen tiedon ja reflektion merkityksistä. Kyselyn

aineisto kuitenkin vahvasti tätä valmista viitekehystä, mutta se toi esiin uusia teemoja, joita voisi syventää ryhmähaastatteluissa. Tein kyselystä alustavan analyysin ja siltä pohjalta haastattelin pienryhmiä, jotka kokosin henkilöistä, jotka ilmaisivat halunsa osallistua haastatteluun kyselyn kautta. Valitsin ryhmähaastattelut yksilöhaastatteluiden sijaan sen vuoksi, että uskoin asian herättelevän haastateltavissa monenlaisia ajatuksia aiheeseen liittyen ja että näitä ajatuksia olisi hyvä päästä jakamaan ja reflektoitmaan muiden kanssa. Ryhmähaastatteluiden dialoginen ja keskusteleva luonne soveltuu mielestäni hyvin tähän aiheeseen, koska aihe ei ole kenellekään kovin henkilökohtainen ja aiemmin kuulemani mukaan se on herättänyt henkilöstössä paljonkin ajatuksia ja mielipiteitä. Lisäksi halusin antaa mahdollisuuden uusien ideoiden ja kehittämisehdotusten jakamiseen. Muilta esiin nousseita ja keskustelussa syntyneitä ajatuksia voisi vapaasti siten jakaa eteenpäin ja ottaa esimerkiksi omassa tiimissä tai yksikössä käyttöön. Siten ryhmähaastattelut eivät toimineet puhtaasti pelkästään tutkimuksen aineistonkeruun menetelmänä, vaan niillä oli mahdollisuus vaikuttaa suoraan myös haastateltavien työhön ja esimerkiksi tietoon työyhteisöistä ja työoloista. (Moi-  
lanen 1995, 8.)

Hirsjärvi ja Hurme näkevät haastattelun etuina sen, että ihminen nähdään tutkimustilanteessa subjektina, eli hänelle annetaan itselleen mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita esille vapaasti. Hän luo itse merkityksiä ja on aktiivinen osapuoli. Haastattelun etu on myös se, että se sopii menetelmäksi, jos tutkimuksen aihealue on ennalta melko tuntematon. Haastateltavien puhe on myös sidottavissa laajempaan kontekstiin ja ennalta on tiedossa, että tutkimuksen aihe tuottaa monitahoisesti ja moniin suuntiin viittaavia vastauksia. Haastattelun avulla voidaan myös selventää vastauksia ja syventää saatavia tietoja, eli aineistossa päästään syvemmälle. Haastattelun voidaan joissakin tapauksissa nähdä myös soveltuvan vaikeiden tai arkojen aiheiden keruuseen. Haastattelun haittoina he nostavat esille sen, että haastattelijalta vaaditaan tarpeeksi taitoa ja kokemusta haastatteluista. Ne myös vievät aikaa niin järjestelyvaiheessa, itse haastattelussa, kuin sen purkamisessa. Haastattelut saattavat sisältää monia virhelähteitä, eli luotettavuus saattaa kärsiä, jos haastateltava antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Lisäksi haastatteluiden analysointi, tulkinta ja raportointi on usein haastavaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35.)



Halusin tehdä haastatteluja nimenomaan siitä syystä, että Logbook-raportointiprosessi aiheena oli vielä melko uusi tutkimuksellisesti ja halusin syventää kyselyn aineistoa laadullisesti haastatteluiden avulla. Ryhmähaastattelut olivat siis opinnäytetyössäni pääasiallinen aineistonkeruumenetelmä, jolle kysely loi pohjan. Minulla oli aiempaa kokemusta haastattelutilanteista niin aiempien työtehtävieni, kuin aiemmin tehdyn ammattikorkeakoulutasoisen opinnäytetyöni kautta.

Ryhmähaastattelun tavoitteena on keskustelu ryhmässä tutkittavasta aiheesta. Sillä tarkoitetaan ryhmässä tapahtuvaa tavoitetietoista vuorovaikutusta. Ryhmähaastattelun avulla voi saada tietoa yksilöhaastatteluja enemmän, kun haastateltavat muistelevat, rohkaisevat ja tukevat toisiaan. Ryhmähaastattelujen tavoitteena on esimerkiksi faktuaalisen informaation hankkiminen, yhteisten normien ja ihanteiden tutkiminen, ymmärtäminen ja oivaltaminen sekä uusien ideoiden luominen. Ryhmähaastattelun avulla voidaan myös tiedonkeruun lisäksi vaikuttaa työyhteisöön ja lisätä siihen osallistuvien tietoa esimerkiksi työoloista ja rooleista työpaikalla. (Eskola & Suoranta 2008, 94–95; Moilanen 1995, 8.)

Valitsin ryhmähaastattelut toteutettavaksi puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta valmiiden vastausvaihtoehtojen sijaan haastateltavat vastaavat kysymyksiin omin sanoin (Eskola & Vastamäki 2010, 28). Teemahaastattelua ei nähdä tiukasti kvalitatiivisena tai kvantitatiivisena menetelmänä, eikä se ota kantaa haastattelukertojen määrään tai siihen, kuinka syvälle haastattelussa päästään. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan teemahaastattelu etenee tiettyjen keskeisten, kaikille haastateltaville samojen teemojen varassa. Teemahaastattelussa puuttuu strukturoidulle haastattelulle tyypilliset kysymysten tarkat järjestykset ja muodot, mutta se ei ole täysin vapaa niistä, niin kuin esimerkiksi syvähaastattelu on. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48; Eskola & Vastamäki 2010, 28.)

Hirsjärvi ja Hurme määrittelevät puolistrukturoitua teemahaastattelua Mertonin, Fiskin ja Kendallin fokusoidun haastattelun määrittelyyn perustuen seuraavasti. Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa tiedetään, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen. Toisekseen tutkija on etukäteen selvittänyt tutkittavan ilmiön kannalta olennaisia osia, rakenteita, prosesseja ja kokonaisuutta. Tämän pohjalta tutkija on

päätynyt tiettyihin oletuksiin tilanteen määräävien piirteiden seurauksista haastateltaville. Tämän oletuksen perusteella tutkija laatii haastattelurungon. Viimeiseksi haastattelu suunnataan haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista, joita tutkija on ennalta analysoinut. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

Laadin etukäteen haastattelua varten haastattelurungon, joka löytyy liitteistä (Liite 4). Kysymykset liittyivät tutkimukseni teemoihin, kuten reflektioon, hiljaiseen tietoon sekä Logbookin käyttöön ja hyödyntämiseen. Tämän lisäksi halusin selvittää kyselyn kautta nousseita mielenkiintoisia seikkoja, kuten sitä, minkä täytyisi muuttua, jotta Logbookin käytöstä saisi mahdollisimman paljon irti, ja keiden täytyisi olla muutoksessa mukana. Haastattelutilanteessa halusin säilyttää keskustelemaan tilanteen vapauden ja rentouden ja siksi tein selväksi sen periaatteen, että mikäli haastattelun lomassa ilmenisi mielenkiintoisia seikkoja, tai tietyt asiat toistuvat, kysymysten järjestystä ja muotoa voitaisiin vaihtaa lennossa tai voisin esittää muitakin kysymyksiä aiheeseen liittyen. Nauhoitin haastattelut varmuuden vuoksi kahdella eri laitteella.

Ryhmähaastatteluihin ilmoittautui yhteensä yhdeksän haastateltavaa kyselyn kautta ja yksi haastateltava tuli mukaan kyselyn ulkopuolelta. Sain pidettyä ryhmähaastatteluita ensimmäisessä vaiheessa kaksi kappaletta. Molempien piti alun perin toteutua ryhmähaastatteluina, mutta erilaisten haastateltaville tulleiden esteiden vuoksi molemmat haastattelut toteutuivat parihaastatteluina. Tästä harmillisesta takaiskusta huolimatta halusin toteuttaa haastattelut parihaastatteluina, koska siten osoitin kunnioitusta haastatteluun haluavien vaivannäköä kohtaan. Lisäksi en uskonut, että parihaastattelulla tai ryhmähaastattelulla olisi tässä tapauksessa suurta eroa keskustelutilanteen laadukkuuden tai dialogisuuden suhteen. Ensimmäisen vaiheen haastattelut pidettiin tammi-helmikuussa 2020. Pidin vielä kolmannen ryhmähaastattelun kolmen hengen ryhmälle myöhemmin toukokuussa 2020, koska halusin vahvistaa ja rikastaa aineistoa lisää.

#### 4.4 Arviointitutkimuksen etiikasta

Seuraavaksi avaan arviointitutkimukseni eettisiä näkökulmia. Lähestyn eettisiä kysymyksiä käytännön tutkimusetiikan kautta ja arviointiin liittyvän etiikan kautta. Kylmäkosken mukaan arvioinnissa on kyse oppimisesta ja kehittämistyöstä, jolloin laadukas vuorovaikutus ja eettisesti kestävä työskentelytapa ovat onnistuneen arvioinnin edellytyksiä (Kylmäkoski 2018, 305).

Tein arviointitutkimustani hyvän tieteellisen käytännön mukaan. Suunnittelin, toteutin ja raportoin tutkimuksen huolellisesti ja käsittelin keräämääni aineistoa asianmukaisesti. Tein tutkimuksen rehellisesti ja mahdollisimman huolellisesti tutkimuksen eri vaiheissa, mukaan lukien arviointiprosessin arvioinnin ja viittaukset muiden tutkijoiden tekemiin tutkimuksiin. Sovelsin tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä ja esittelin tutkimuksen tulokset mahdollisimman avoimesti. Hankin asianmukaisen tutkimusluvan nuorisopalveluilta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Kuulan mukaan tutkimukseen osallistuvien henkilöiden informointi tutkimuksesta on tärkeää, koska se muodostaa tutkimukseen suostumuksen sisällön ja usein ratkaisee sen, haluavatko tutkittavat ylipäättään osallistua tutkimukseen. Laadin tutkimusta varten tutkimuskirjeen, jossa kävin läpi tutkimuksen tavoitteen, korostin osallistujien vapaaehtoisuutta, avasin tutkimuksen vaiheet ja aineistonkeruumenetelmät, tutkittavilta kerättävien tietojen käyttötarkoituksen ja käyttäjät sekä lopuksi omat yhteystietoni. (Kuula 2006, 100–102.) Tutkimuskirje löytyy liitteistä (Liite 2.). Tutkimusaineiston käyttöajasta en maininnut tutkimuskirjeessä, vaan sovin siitä nuorisopalveluiden kanssa tehdyn tutkimusluvan yhteydessä, eli aineisto oli käytössäni, kunnes arviointi valmistuisi, jonka jälkeen aineisto tuhottaisiin. Jälkikäteen ajatellen tästä olisi voinut mainita tutkittavillekin, mutta en näe sitä kuitenkaan suurena virheenä, koska tutkittavilta kerättävät tiedot ja niiden käsittely perustui anonyymiyteen ja asiasta oli kuitenkin sovittu organisaation kanssa. Tutkimusluvan yhteydessä sovin nuorisopalveluiden kanssa myös aineiston suojaamisesta ja käsittelystä asianmukaisin keinoin.

Tutkittavilta ei tarvinnut kerätä tutkimuslupia, koska vastaamalla anonyymiin verkkokyselyyn tutkittavat suostuivat osallistumaan tutkimukseen. Ryhmähaastatteluitakaan varten ei tarvittu tutkimussuostumuksia, koska haastatteluaineiston tietoja ei yhdistetty viranomaistietoihin, eikä aineistoa käytetä jatkotutkimusta varten. Molemmissa aineistonkeruuvaiheissa, eli kyselyssä ja ryhmähaastattelussa informoin tutkittavia tutkimuksesta kirjallisesti ja ryhmähaastattelutilanteissa myös suullisesti. (Kuula 2006, 117, 119.)

En kerännyt tutkittavilta mitään arkaluontoisia tietoja, koska ne eivät olleet olennaisia tietoja arvioinnin kannalta. Keräsin kyselyssä kuitenkin taustatietoja, kuten iän, koulutustaustan ja työkokemuksen. Laadin kyselyn taustatiedot osion luokittelemalla

Kuulan esimerkin mukaisesti, eli esimerkiksi koulutustietoa ei ilmoitettu tarkasti, vaan se ilmoitettiin valitsemalla luokista, kuten peruskoulu, toinen aste, alempi korkeakoulu jne. (emt., 218.) Pienryhmähaastatteluun osallistujien kohdalla pidin huolta, että purin haastatteluaineiston huolellisesti ja anonymisoin aineiston, jos haastateltavat ilmaisivat asioita niin, että heidät olisi helppo tunnistaa aineistosta. Anonymisoinnilla tarkoitetaan sekä suorien että epäsuorien tunnisteiden poistamista tai muuttamista aineistosta. Liian pitkälle viety anonymisointi kuitenkin heikentää tutkimusaineiston arvoa, joten tärkeintä on, että aineistosta eivät pysty ulkopuoliset tunnistamaan, keitä tutkittavat olivat. (emt., 112.)

Virtasen mukaan arviointi ei ole arvostelua - arvioinnin on tuotettava tietoa tutkittavien asioiden hyvistä puolista ja kehittämiskohdista (Virtanen 2007, 25). Robsonin mukaan arvioinnissa ollaan usein tekemisissä ihmisten elämään vaikuttavien ilmiöiden kanssa. Siksi arvioinnin täytyy olla korkealaatuisesti toteutettu. Arviointeja ohjaavatkin tarkkuuden, käyttökelpoisuuden, toteuttamiskelpoisuuden ja eettisen hyväksytävyyden standardit. (Robson 2001, 50.)

Arviointiin liittyy pieni riski, että arviointi vaikuttaa esimerkiksi henkisesti negatiivisesti arvioinnissa mukana olleisiin henkilöihin (emt., 58). Minun oli otettava huomioon erityisen huolellisesti, että raportointiprosessin arvioinnissa keskityttäisiin yhtä lailla positiivisiin puoliin ja muutoksiin, jotta arvioinnissa mukana olleet eivät kokisi asioiden olevan liiaksi ongelmallisia. Toinen riski on arvioinnin tulosten väärinkäyttö tai virheellinen tulkinta (emt., 59). Halusin huomioda tämän seikan viestimällä mahdollisimman selkeästi tässä raportissa arviointiin liittyvistä taustoista ja kytkennöistä ja olemalla mahdollisimman läpinäkyvä ja huolellinen arvioinnin jokaisessa vaiheessa.

## 5 KYSELYN ANALYYSI JA TULOKSET

Kyselytutkimuksella halusin kartoittaa nykytilannetta siitä, miten avoimen toiminnan henkilöstö kokee reflektion ja hiljaisen tiedon jakamisen toteutuvan työssään raportointiprosessin yhteydessä. Halusin myös selvittää, miten Logbookin hyödyntäminen sujuu työn eri osa-alueilla, jotka liittyvät raporttien käyttöön, ja miten Logbook on vaikuttanut henkilöstön työhön. Avaan ensin kyselytutkimuksen analyysin perusteita menetelmäkirjallisuuteen pohjaten ja siirryn sitten esittelemään tarkemmin kyselyn tuloksia.

Vehkalahden mukaan perusjoukko ja otos ovat otannan tärkeimmät käsitteet. Perusjoukko tarkoittaa esimerkiksi ”työikäisiä suomalaisia” ja otos tässä yhteydessä tarkoittaa tutkimukseen valituiksi tulleita vastaajia. Otanta taas tarkoittaa, että perusjoukkoa huomattavasti pienemmän otoksen perusteella voidaan yleistää tutkimuksen tuloksia koskemaan perusjoukkoa. (Vehkalahti 2008, 43.) Heikkilän mukaan otantatutkimus tehdään, jos perusjoukko on hyvin suuri. Tutkimuksessani perusjoukko oli kuitenkin melko pieni, noin 200 henkilöä, joten tutkimukseni tapauksessa ei voida puhua otantatutkimuksesta. Kokonaistutkimuksessa tutkitaan Heikkilän mukaan jokainen perusjoukon, eli populaation jäsen ja siihen päädytään, jos perusjoukko on pieni. Kokonaistutkimuksissa perusjoukon koko voi vaihdella alle sadasta kolmeensataan. (Heikkilä 2010, 33.) Vehkalahden mukaan kokonaistutkimuksen yhteydessä ei voi puhua otoksesta, vaan aineisto kuvaa suoraan tutkittavaa perusjoukkoa. Kyselyn tapauksessa käy kuitenkin usein niin, että kaikki eivät suinkaan vastaa kyselyyn, jolloin kyselyn aineistoon syntyy epävarmuuksia. (Vehkalahti 2008, 45.) Kyselyni voidaan nähdä kokonaistutkimuksena. Kyselyyn oli potentiaalisia vastaajia arvioilta 200 henkilöä, joka on suurin piirtein avointa toimintaa ohjaavan henkilöstön määrä nuorisopalveluissa. Tämä joukko ihmisiä on tutkimukseni perusjoukko. Tästä perusjoukosta kyselyyn vastasi loppujen lopuksi 45 ihmistä, jolloin vastausprosentti on 22,5 prosenttia, jota voi pitää kohtuullisena vastaajamääränä, vaikka se onkin pienehkö.

Analysoin kyselyn tarkastelemalla kyselyyn vastanneiden taustatietoja ja tarkemmin varsinkin mielipiteitä ja kokemuksia mittaavissa kysymyksissä eri tunnuslukuja. Tämän perusteella tein nykytilannetta kartoittavan arvion tilanteesta ja muodostin esiyymmärrystä aiheen ympärillä liikkuvista teemoista. Tunnusluvut, joita tarkastelin, olivat keskiarvo, keskihajonta, mediaani ja joissakin tapauksissa tarkastelin myös moodeja.

Vilkan mukaan yhden muuttujan jakaumissa tietoja saadaan sijaintiluvuilla. Sijaintilukuja ovat esimerkiksi keskiarvo ja moodi. Moodi on keskiluku, joka saadaan, kun kaikki havaintoarvot on luokiteltu. Moodi on se luokka, joka sisältää eniten havaintoarvoja. Esimerkiksi luokissa: kissa (7), koira (5) ja valas (2), moodi olisi kissa, koska se sisältää eniten havaintoarvoja. Mediaani on taas keskiluku, joka kuvaa jakauman keskimmäistä havaintoa. Kun kaikki muuttujan havainnot asetetaan suuruusjärjestykseen, havaintojen keskikohdan eli mediaanin molemmille puolille jää yhtä monta havaintoa. Mediaaneja käytetään esimerkiksi järjestysasteikollisissa aineistoissa. Jos

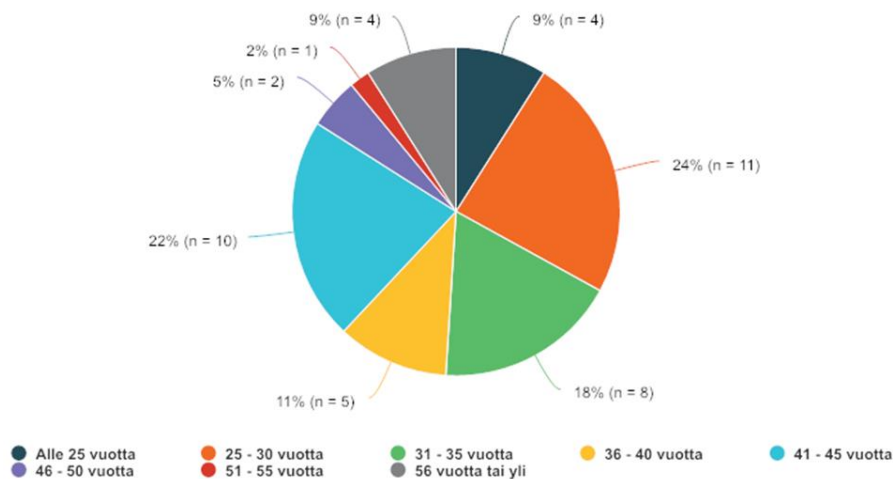
muuttujan havainnot ovat esimerkiksi 1, 2, 3, 4, 4, 4, 5, olisi mediaani tässä tapauksessa 4, koska havainto 4 on keskikohdassa ja molemmilla puolilla on yhtä monta havaintoa. Mediaanilla voidaan havainnoida, kuinka havainnot ovat painottuneet keskimmäisen havainnon suhteen. Keskiarvo taas tulee siitä, kun havaintojen mittaustulokset lasketaan yhteen ja tulos jaetaan havaintojen määrällä. Keskiarvo on kuitenkin herkkä poikkeaville havainnoille, sillä äärimmäiset havainnot sekoittavat keskiarvoa. Edellistä esimerkkiä käyttäen (1, 2, 3, 4, 4, 4, 5) keskiarvoksi tulisi pyöristettynä 3,3, jolloin pelkkää keskiarvoa tutkien havaintojen tarkastelussa voitaisiin keskittyä tarkastelemaan numeroa kolme symboloivaa merkitystä. Se ei kuitenkaan ota huomioon sitä, että isompi osa havainnoista on numerolla 4 ja 5, jolloin moodi (4) ja mediaani (4) kertovat ehkä jotakin tarkempaa tästä muuttujasta. Keskiarvon kanssa kannattaa myös tarkastella keskihajontaa, joka ilmaisee sitä, kuinka kaukana yksittäisen muuttujan arvot ovat keskiarvosta. Pieni keskihajonta ilmaisee muuttujan arvojen olevan lähellä keskiarvoa ja suuri taas kertoo arvojen suuresta hajonnasta. (Vilkkä 2007, 119, 121–123, 124–125.)

Kyselyn lopussa oli kaksi avokysymystä, joiden tarkoituksena oli antaa vastaajien avata ajatuksiaan sanallisesti, syventää kyselyn aineistoa ja nostaa ryhmähaastatteluja varten mielenkiintoisia seikkoja ja teemoja esiin. Tarkastelin avo-osioihin tulleita vastauksia ryhmähaastatteluiden mahdollisia kysymyksiä varten. Etsin usein toistuvia teemoja tai ajatusmalleja, jotka voisivat vihjata tärkeistä seikoista tutkimukseni kannalta. Toistuvia teemoja olivat esimerkiksi johtamiseen ja raporttien hyödyntämiseen liittyvät teemat. Analysoin avokysymysten vastaukset järjestelmällisemmin vasta ryhmähaastatteluiden analyysin yhteydessä. Aloitin analyysin ryhmittelemällä vastauksia otsikoittain opinnäytetyöni viitekehyksestä kumpuavien teema-alueiden alle. Ryhmähaastatteluiden analyysin yhteydessä yhdistin avovastauksista nousseita teemoja yhteen ryhmähaastatteluisa esiintyneisiin teemoihin ja siten sulautin ja vertailin aineistoja toisiinsa. Avaan ryhmähaastatteluiden laadullista analyysiä erikseen omassa luvussa.

Kyselyyn vastasi yhteensä 45 henkilöä. Kaikki kysymykset avokysymyksiä lukuun ottamatta olivat pakollisia, joten kokonaisvastaajamäärä jokaisessa taustakysymyksessä tai väittämäkysymyksessä oli 45 vastaajaa. Ensimmäiseksi avaon, mitä kyselyn taustakysymyksistä selviää.

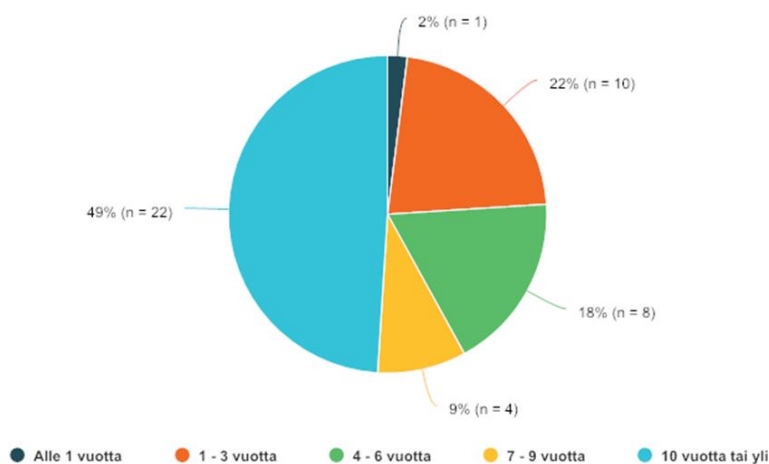
## 5.1 Kyselyyn vastanneiden tausta

Kaksikymmentäkahdeksan (n=28) vastaajaa ilmoitti iäkseen 40 vuotta tai alle. Seitsemäntoista (n=17) vastaajaa oli 41 vuotta tai yli. Kaiken ikäiset vastaajat olivat siis edustettuna melko hyvin.



Kuvio 1: Ikäsi

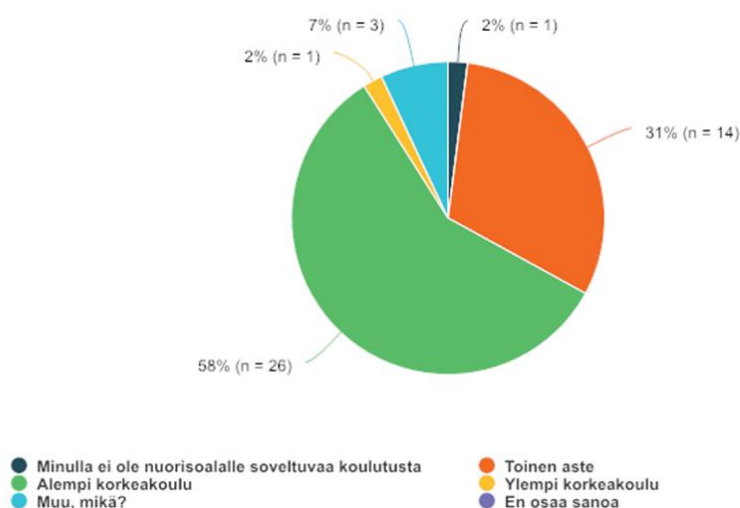
Kaksikymmentäkaksi (n=22) vastaajaa ilmoitti kokonaiskokemuksekseen nuorisotyöstä kaikki työnantajat mukaan lukien 10 vuotta tai yli. Yksitoista (n=11) vastaajaa ilmoitti kokonaiskokemuksen olevan 3 vuotta tai alle. Kokonaisuudessaan vastaajat olivat siis suhteellisen kokeneita nuorisotyöntekijöitä, vaikka joukkoon mahtuikin noin neljännes uudehkoja työntekijöitä.



Kuvio 2: Työkokemuksesi nuorisotyöstä (kaikki työnantajat mukaan lukien)

Kaksikymmentäyhdeksän (n=29) vastaajaa ilmoitti tehneensä avoimen toiminnan nuorisotyötä 4 vuotta tai yli. Yksitoista (n=11) vastaajaa ilmoitti tehneensä avointa nuorisotyötä 1 – 3 vuotta ja alle vuoden kokemuksen omaavia oli viisi (n=5) vastaajaa. Tässäkin suhteessa avoin nuorisotyö on suurelle osalle vastaajista tuttu työmuoto, ja vastaajat edustivat suhteellisen hyvin eri kokemusmäärällä olevia työntekijöitä.

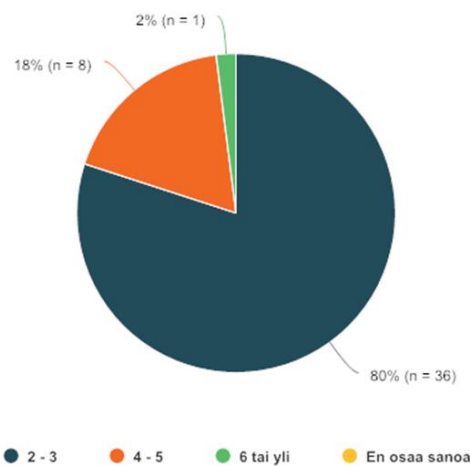
Kaksikymmentäseitsemän (n=27) vastaajaa ilmoitti korkeimmaksi koulutusasteekseen alemman korkeakoulututkinnon ja kaksi (n=2) vastaajaa ylemmän korkeakoulututkinnon. Toisen asteen tutkinnon omaavia oli neljätoista (n=14) henkilöä. Kysyttäessä, miltä koulutusasteelta henkilöllä oli nuorisoalalle soveltuva koulutus, tulokset olivat lähes identtiset. Koulutusasteen osalta voidaan todeta, että vastaajissa oli suurempi osa, jotka olivat käyneet korkeakoulutuksen suhteessa toisen asteen käyneisiin.



Kuvio 3: Miltä koulutusasteelta sinulla on nuorisoalalle soveltuva koulutus?

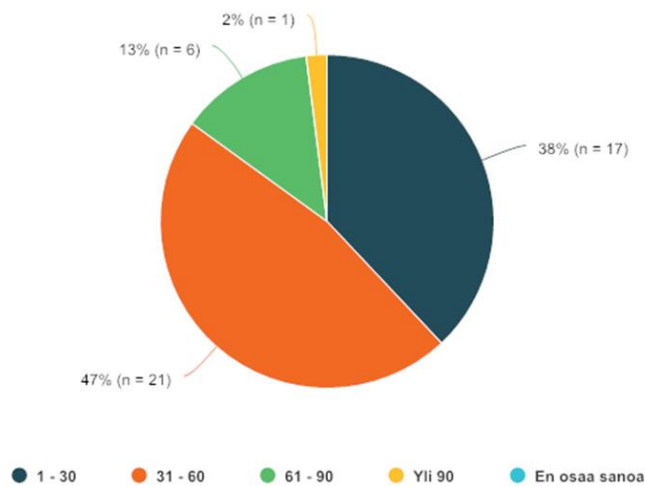
Kolmekymmentäkuusi (n=36) vastaajaa arvioi, että heillä on avoimessa toiminnassa, tuntityöntekijät mukaan lukien, kaksi tai kolme ohjaajaa keskimäärin illassa mukana samassa työvuorossa. Valtaosa vastaajista työskentelee siis suhteellisen pienissä tiimeissä, mitä tulee henkilökunnan määrään avoimessa toiminnassa. Kuvio tästä on seuraavalla sivulla.





Kuvio 4: Arvioi kuinka monta ohjaajaa (laske mukaan tuntityöntekijät) teillä on keskimäärin samassa työvuorossa avoimen toiminnan aikana?

Seitsemäntoista (n=17) vastaajaa ilmoitti, että heillä käy yhdellä toimintakerralla nuoria 30 tai alle. Kaksikymmentäyksi (n=21) vastaajaa arvioi määräksi 31 – 60 nuorta ja yhteensä seitsemän (n=7) vastaajaa arvioi, että nuoria käy enemmän kuin 61. Tässäkin suhteessa kyselyn vastaajat edustivat kävijämäärältään hyvin erilaisia taloja.

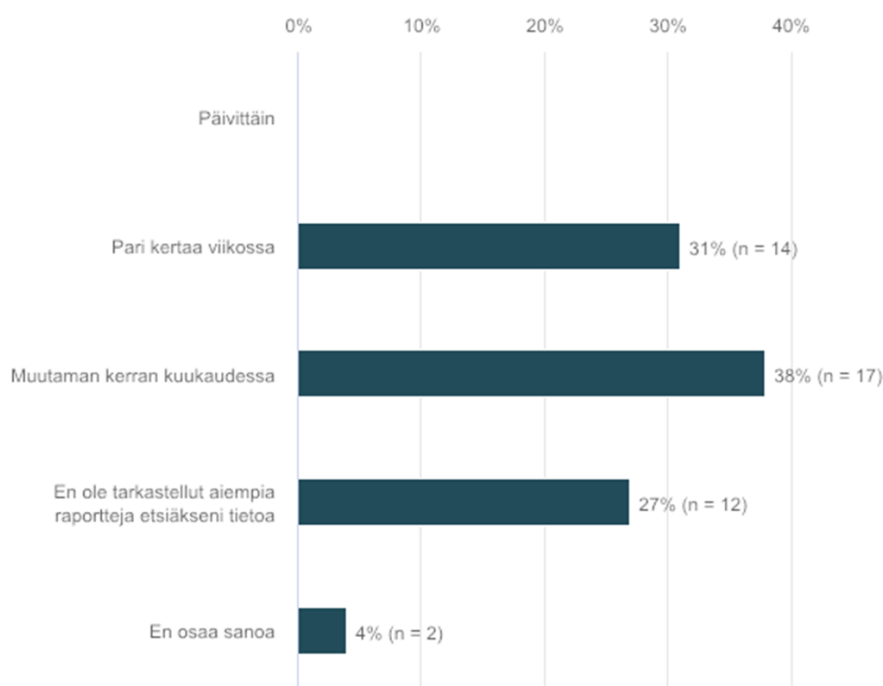


Kuvio 5: Arvioi kuinka paljon nuoria käy keskimäärin yhden toimintakerran aikana avoimessa toiminnassa?

## 5.2 Logbookin käyttötavat

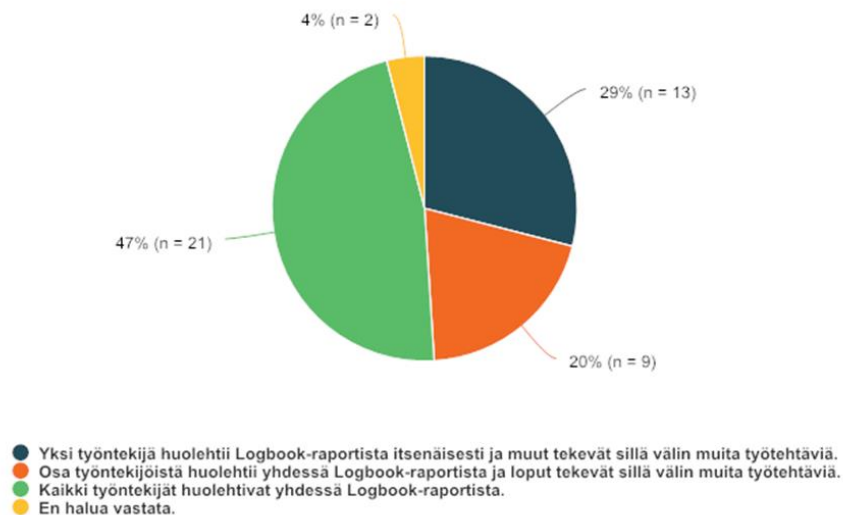
Vastaajista kymmenen (n=10) ilmoitti, että on päivittäin Logbook-kirjaajan roolissa, ja kolmekymmentäkaksi (n=32) ilmoitti olevansa pari kertaa viikossa. Yksi (n=1) vastaajaa ilmoitti, että on kirjaajan roolissa muutaman kerran kuussa ja kaksi (n=2) vastaajaa ilmoitti, että ei ole vielä ollut kirjaajan roolissa. Niiden, jotka eivät ole olleet ollekaan kirjaajan roolissa, määrä on hyvin pieni, joten suurelle osalle vastanneista on syntynyt kirjauskokemusta.

Neljätoista (n=14) vastaajaa kertoi tarkastelevansa pari kertaa viikossa aiempia Logbook-raportteja etsiäkseen tietoja. Seitsemäntoista (n=17) vastaajaa kertoi tekevänsä tätä muutaman kerran kuukaudessa. Kaksitoista (n=12) vastaajaa ei ole etsinyt aiemmin tietoja ja kaksi (n=2) vastaajaa vastasi ”en osaa sanoa”. Päivittäistä Logbook-raportteihin perustuvaa tiedonetsintää ei yksikään vastaaja tehnyt. Kolmekymmentäyksi (n=31) vastaajaa ilmoitti siis, että on käyttänyt aiempia Logbook-raportteja tiedon etsintään. Niiden määrä, jotka eivät etsineet tietoa, on kuitenkin merkittävä, jos ajatellaan kyselyyn vastanneiden kokonaismäärää: neljästäkymmenestäviidestä (n=45) vastaajasta kaksitoista (n=12) ei ollut tarkastellut aiempia raportteja, joka on yli neljäsosa.



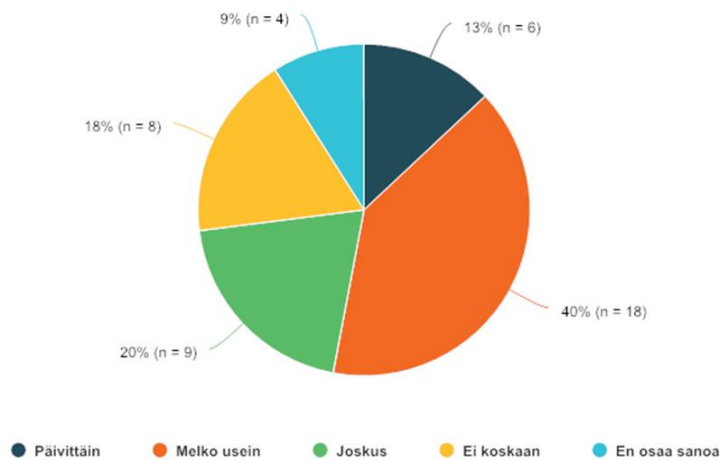
Kuvio 6: Kuinka usein tarkastelet aiempia Logbook-raportteja etsiäksesi tietoa?

Kaksikymmentäyksi (n=21) vastaajaa kertoi, että kaikki työntekijät huolehtivat yhdessä Logbook-raportin tekemisestä. Yhdeksän (n=9) vastasi, että osa huolehtii raportista sillä välin, kun muut tekevät muita tehtäviä ja kolmetoista (n=13) vastaajaa ilmoitti, että yksi työntekijä huolehtii raportista sillä välin kun muut tekevät muita tehtäviä. Kaksi (n=2) vastaajaa ei halunnut vastata tähän kysymykseen. Puolet kyselyyn vastanneista oli siis sitä mieltä, että Logbook-raportti tehdään niin, että kaikki huolehtivat siitä ja puolet vastasi, että osa työntekijöistä tai yksi työntekijä huolehtii siitä, kun muut keskittyvät sillä välin toisiin tehtäviin. Tämä ei toki kerro tarkasti siitä, että käydäänkö jonkinlainen reflektiivinen keskustelu ennen raportin tekemistä vai ei, mutta se kertoo siitä, että ovatko kaikki työntekijät mukana siinä vaiheessa, kun tapahtumia sanoitetaan raporttiin.



Kuvio 7: Valitse vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa tiiminne tapaa tehdä Logbook-raportti toiminnan päätteeksi.

Kaksikymmentäneljä (n=24) vastaajaa ilmoitti, että heillä tehdään avoimen toiminnan päätteeksi muitakin kuin avoimen toiminnan Logbook-raportteja päivittäin tai melko usein. Yhdeksän (n=9) ilmoitti, että näin tapahtuu joskus ja kahdeksan (n=8) ilmoitti, että näin ei tapahdu koskaan. Neljä (n=4) vastaajaa vastasi ”En osaa sanoa”. Yli puolessa kyselyyn vastanneiden tiimeissä tehdään melko usein tai päivittäin muitakin Logbook-raportteja avoimen toiminnan raportin lisäksi, joka herättää kysymyksen siitä, että jääkö yksittäisen toiminnan sisältöjen pohdintaan ja avaamiseen tarpeeksi aikaa.



Kuvio 8: Teemme toiminnan päätteeksi avoimen toiminnan Logbook-raportin lisäksi muitakin Logbook-raportteja.

### 5.3 Reflektio ja hiljaisen tiedon jakaminen avoimessa toiminnassa

Seuraavaksi esittelen reflektioon ja hiljaisen tiedon jakamiseen liittyvän osuuden tuloksia. Kaikkiin kysymyksiin saatiin niin ikään 45 vastaajaa kysymysten ollessa pakollisia. Ennen kysymyksiä reflektion käsite avattiin seuraavalla tavalla, jotta kyselyyn vastanneilla olisi samanlainen käsitys, mitä reflektiolla tarkoitetaan:

Seuraava osio koskee reflektiota. Reflektiolla tarkoitetaan tässä yhteydessä aktiivista pohdiskelua toiminnassa syntyneistä kokemuksista. Reflektio voi sisältää muun muassa pohdiskelua tapahtumista, tapahtumien syistä, ketkä olivat osallisina tapahtumissa, erilaisten tunteiden käsittelyä sekä sitä, miten jatkossa voisi toimia. Reflektio mahdollistaa kriittisenkin pohdinnan toiminnasta, uusien näkökulmien syntyminen ja siten toiminnan mahdollisen muuttamisen tulevaisuudessa. (Kyselylomake, liite 3.)

Näissä osioissa tarkastelin yhden muuttujan tasolla keskiarvoja, keskihajontaa, mediaaneja ja moodeja. Keskiarvoista on poistettu ”en osaa sanoa” vastaukset. Ensiksi reflektion esiintyvyydestä työssä. Mitta-asteikko on 1–5. Täysin eri mieltä (1), jokseenkin eri mieltä (2), ei samaa eikä eri mieltä (3), jokseenkin samaa mieltä (4) ja täysin samaa mieltä (5).

	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Reflektoin työtä säännöllisesti tiimini jäsenten kanssa toiminnan aikana.	3,76	4	1
Reflektoin työtä säännöllisesti tiimini jäsenten kanssa toiminnan päätteeksi.	3,96	4	1,2
Reflektoin työtä säännöllisesti jälkikäteen (esim. kehittämispalaverissa) tiimini jäsenten kanssa Logbook-raporttien avulla.	2,73	3	1,5
Mielestäni pystymme tiimissämme sanallistamaan reflektiomme Logbookiin, jotta siitä on tulevaisuudessa hyötyä.	2,86	3	1,4

Taulukko 1. Reflektio työssäni.

Kaksikymmentäseitsemän (n=27) vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä, että reflektoi työtään säännöllisesti toiminnan aikana. Kahdeksan (n=8) vastaajaa oli täysin samaa mieltä. Kaksi (n=2) oli täysin eri mieltä, viisi (n=5) jokseenkin eri mieltä ja kolme (n=3) ei samaa eikä eri mieltä. Vastausten mediaani oli 4 ja keskiarvo 3,8. Keskihajonta oli 1,0. Voidaan siis todeta, että suurimman osan kyselyyn vastaajista kohdalla reflektiota tehdään toiminnan aikana.

Kaksikymmentäkolme (n=23) vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä, että reflektoi työtään säännöllisesti toiminnan päätteeksi. Viisitoista (n=15) vastaajaa oli täysin samaa mieltä. Neljä (n=4) vastaajaa oli täysin eri mieltä, kaksi (n=2) jokseenkin eri mieltä ja yksi (n=1) ei samaa eikä eri mieltä. Vastausten mediaani oli niin ikään 4 ja keskiarvo oli pyöristettynä 4. Tästä voidaan todeta, että suurimmalle osalle kyselyyn vastaajista reflektiota esiintyy toiminnan päätteeksi, mutta kuitenkin kuusi vastaajaa oli täysin tai jokseenkin eri mieltä siitä, että työtä reflektoidaan toiminnan päätteeksi. Kaikkien vastanneiden mielestä reflektio toiminnan päätteeksi ei ole siis itsestään selvää.

Kysyttäessä reflektoidaanko työtä säännöllisesti jälkikäteen tiimin jäsenten kanssa Logbook-raporttien avulla, yleistilanne heikkeni. Viisitoista (n=15) vastaajaa oli täysin eri mieltä väitteen kanssa, kuusi (n=6) jokseenkin eri mieltä, seitsemän (n=7) ei samaa eikä eri mieltä, kymmenen (n=10) jokseenkin samaa mieltä ja seitsemän (n=7) täysin

samaa mieltä. Mediaani oli 3 ja keskiarvo 2,7. Merkittävä osa vastaajista koki siis, että tiimin jäsenten kanssa jälkikäteisreflektio Logbook-raporteista ei ole osa omaa työtä ollenkaan tai se ei ole selkeä osa työtä. On kuitenkin huomattava, että seitsemäntoista vastaajaa koki, että jälkikäteisreflektiota esiintyy työssä. Tämä on kuitenkin Logbookin hyödyntämisen kannalta yksi kehittämiskohta, jota tulee pohtia.

Hieman samansuuntainen tilanne selvisi, kun kysyttiin, pystyvätkö tiimit sanallistamaan reflektionsa Logbookiin, jotta siitä on tulevaisuudessa hyötyä. Kymmenen (n=10) vastaajaa oli täysin eri mieltä, seitsemän (n=7) jokseenkin eri mieltä, yhdeksän (n=9) jokseenkin samaa mieltä ja kuusi (n=6) täysin samaa mieltä. Kaksitoista (n=12) vastaajaa vastasi ei samaa eikä eri mieltä. Yksi (n=1) vastasi ”en osaa sanoa”. Mediaani oli 3 ja keskiarvo 2,9. Kyselyyn vastanneet jakautuivat melkein tasan niin, että reflektion sanallistaminen tulevaisuuden hyödyntämisen kannalta onnistuu täysin tai osittain, tai se ei onnistu ollenkaan tai vain osittain. Merkittävä osa vastaajista vastasi ei samaa eikä eri mieltä, joka kertonee siitä, että asiaan liittyy epävarmuutta. Ehkä vastaajat eivät ole varmoja, millaiset asiat olisivat oikeastaan hyödyntämisen kannalta olennaisia tai he eivät ole varmoja siitä, kenelle kirjattavista asioista on hyötyä.

Seuraavassa osiossa kysyttiin kuinka usein vastaajat pohtivat tiettyjä teemoja Logbook-raporttia laatiessaan. Mitta-asteikko on 1–5: ei koskaan (1), todella harvoin (2), silloin tällöin (3), melko usein (4) ja jatkuvasti (5).

	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Mitä toiminnassa tapahtui?	4,16	5	1,2
Miksi jotain erityistä tapahtui?	3,73	4	1,3
Millaisia tunteita tapahtumat herättivät meissä?	2,88	3	1,2
Missä onnistuimme?	3,11	3	1,2
Missä epäonnistuimme?	3,05	3	1,2
Miten voisimme toimia jatkossa?	3,27	3	1,2
Mitä opimme toiminnasta?	2,91	3	1,1
Mitä kehittämiskohtia toiminnassa mahdollisesti on?	3,18	3	1,2
Mikä on tärkeää nuorisotyössä?	2,82	3	1,1

Taulukko 2. Kuinka usein pohditte tiimissänne seuraavia asioita Logbook-raporttia varten?

Keskihajonnan perusteella (keskihajonta välillä 1,1–1,3) huomaa, että vastauksissa oli jonkin verran eroja, joten keskiarvon tarkastelu ei ole kovin yksiselitteistä. Teemoista, joita pohditaan useimmin, nousee esiin ”**mitä toiminnassa tapahtui**” ja ”**miksi jotakin erityistä tapahtui**”, jotka ovat keskiarvon ja mediaanin suhteen selkeitä, huomioiden kuitenkin keskihajonnan. ”**Missä onnistuimme**” ja ”**missä epäonnistuimme**”, ”**miten voisimme toimia jatkossa**” ja ”**mitä kehittämiskohtia toiminnassa on**” niin ikään nousivat yli kolmen keskiarvon, vaikkakin näihinkin kohtiin on tullut kohtuullisen paljon ”ei koskaan” tai ”todella harvoin” vastauksia.

Teemoista, joiden esiintyvyys jää keskiarvoltaan alle kolmen, eli ”silloin tällöin” esiintyvyyden, nousevat esiin ”**millaisia tunteita tapahtumat herättivät meissä**”, ”**mitä opimme toiminnasta**” ja ”**mikä on tärkeää nuorisotyössä**”. Näissä kohdissa myös ”ei koskaan” ja ”todella harvoin” vastauksia esiintyy suhteellisesti melko paljon, vaikkakin mitä opimme toiminnasta -teemassa lukumäärällisesti eniten (n=14) oli ”melko usein” vastauksia. Kokonaisuudesta voidaan todeta, että ”**mitä tapahtui**” tai ”**miksi jotakin erityistä tapahtui**”, esiintyi eniten Logbook-raporttien yhteydessä tapahtuvissa pohdinnoissa. Kaikkien muiden teemojen kohdalla vastausten keskiarvo ja mediaani oli ”silloin tällöin” esiintyvyyden lähellä. Voisi siis ajatella, että reflektiossa voisi päästä toiminnan sisällöllisessä pohdinnassa syvemmällekin.

Minua kiinnosti se seikka, onko raportin laatimisen tavalla, eli tehdäänkö niitä enemmän tai vähemmän yhdessä vai yksin, vaikutusta siihen, mitä sisältöjä raportteja varten pohditaan. Tämän selvittääkseni minun tuli tarkastella eri muuttujia yhdessä ristiintaulukoiden. Ristiintaulukointi tarkoittaa kahden tai useamman muuttujan välisen riippuvuuksien löytämistä, eli toisella muuttujalla voidaan selittää toista muuttujaa. Ristiintaulukoinnissa tehdään vertailua eri ryhmien välillä ja otoskoon tulisi olla kussakin ryhmässä vähintään 30 havaintoyksikköä. Ristiintaulukoimalla ei tule kuitenkaan tehdä päätelmiä syy-seuraussuhteista. (Vilkkä 2007, 57, 129.) Vaikka en voi tilastollisesti osoittaa ristiintaulukoimalla mitään varmaa tähän havaintoyksiköiden jäädessä määrältään pieneksi, tein siitä huolimatta muutaman eri ristiintaulukoinnin, joista voisi saada alustavaa suuntaa sille, onko raportin tekemisen tavalla yhteyttä työn sisältöjen pohdintaan. Tein taulukoinnit seuraavan selittävän muuttujan perusteella: ”Valitse vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa tiiminne tapaa tehdä Logbook-raportti toi-

minnan päätteeksi”, koska epäilin sillä olevan vaikutusta, tehdäänkö raportointia yhteisesti. Taulukoinnissa prosenttiosuudet kuvaavat prosenttiosuutta kunkin sarakkeen vastaajamäärästä.

	Yksi työntekijä huolehtii Logbook-raportista itsenäisesti ja muut tekevät sillä välin muita työtehtäviä. N=13	Osa työntekijöistä huolehtii yhdessä Logbook-raportista ja loput tekevät sillä välin muita työtehtäviä. N=9	Kaikki työntekijät huolehtivat yhdessä Logbook-raportista. N=21	En halua vastata. N=2
13. Kuinka usein pohditte tiimissänne seuraavia asioita Logbook-raporttia varten? Valitse välttämisiin kokemuksesi mukaan sopivin vaihtoehto.: Missä onnistuimme?: Ei koskaan	38,50 %	0 %	4,80 %	0 %
13. Kuinka usein pohditte tiimissänne seuraavia asioita Logbook-raporttia varten? Valitse välttämisiin kokemuksesi mukaan sopivin vaihtoehto.: Missä onnistuimme?: Todella harvoin	15,40 %	22,20 %	0 %	50 %
13. Kuinka usein pohditte tiimissänne seuraavia asioita Logbook-raporttia varten? Valitse välttämisiin kokemuksesi mukaan sopivin vaihtoehto.: Missä onnistuimme?: Silloin tällöin	30,80 %	44,40 %	33,30 %	0 %
13. Kuinka usein pohditte tiimissänne seuraavia asioita Logbook-raporttia varten? Valitse välttämisiin kokemuksesi mukaan sopivin vaihtoehto.: Missä onnistuimme?: Melko usein	15,40 %	22,20 %	42,90 %	50 %
13. Kuinka usein pohditte tiimissänne seuraavia asioita Logbook-raporttia varten? Valitse välttämisiin kokemuksesi mukaan sopivin vaihtoehto.: Missä onnistuimme?: Jatkuvasti	0 %	11,10 %	14,30 %	0 %
13. Kuinka usein pohditte tiimissänne seuraavia asioita Logbook-raporttia varten? Valitse välttämisiin kokemuksesi mukaan sopivin vaihtoehto.: Missä onnistuimme?: En osaa sanoa	0 %	0 %	4,80 %	0 %

Taulukko 3. Ristiintaulukointi 1.

Vaikuttaisi siis siltä, että niissä tiimeissä, joissa yksi huolehtii raportin teosta muiden tehdessä muita tehtäviä (n=13), onnistumisia pohditaan raporttia varten vähemmän kuin niissä, joissa osa työntekijöistä huolehtii ja niissä, joissa kaikki työntekijät huolehtivat. Tässä tapauksessa 38,5 % (n=5) koki, että onnistumisia ei pohdita koskaan ja 15,4 % (n=2) koki, että onnistumisia pohditaan todella harvoin. Vastaavasti esimerkiksi tiimeissä, joissa kaikki huolehtivat raportoinnista yhdessä (n=21), 42,9 % vastaajista (n=9) koki pohtivansa onnistumisia melko usein ja jatkuvasti 14,3 % (n=3).

Samansuuntaisia havaintoja voidaan tehdä muistakin raporttia varten pohdittavista kokonaisuuksista, kuten epäonnistumisten pohdinnoista, mitä työntekijät oppivat toiminnasta, mitä kehittämiskohtia toiminnassa on, millaisia tunteita heräsi ja niin edelleen. Asioiden kuvaamiseen ja toteamiseen liittyvissä pohdinnoissa, kuten mitä toiminnassa tapahtui ja miksi jotakin erityistä tapahtui ei kuitenkaan löytynyt kuin pieniä samaan suuntaan osoittavia signaaleja. Raportin laatimisella yhteisvoimin voisi siis



olla jotakin tekemistä sen kanssa, että mitä raportteihin lopulta päätyy, eli kuvail-laanko asioita pintapuolisesti vai päästäänkö pohdinnassa syvemmälle.

Seuraavassa osiossa kysyttiin hiljaisen tietämyksen tunnistamisen ja jakamisen esiin-tyvyydestä avoimen toiminnan aikana. Ennen kysymyksiä vastaajalle avattiin hiljaisen tietämyksen käsite seuraavasti:

Seuraava osio koskee hiljaista tietämystä. Hiljainen tietämys on kokemukseen perustuvaa tietämystä. Se on luonteeltaan henkilökohtaista ja se voi sisältää mm. henkilökohtaisia näkemyksiä, tuntemuksia, kokemuksia ja arvoja. Hiljainen tietämys voi näkyä esimerkiksi taitavana toimintana, ennakointina ja kykynä reagoida laadukkaalla tavalla tilanteisiin. Hiljaista tietämystä voi tehdä näkyväksi muun muassa yhdessä tekemisen, reflek-tion, kokemusten jakamisen ja dokumentoinnin avulla. (Kyselylomake, liite3.)

Mitta-asteikko on 1–5. Ei koskaan (1), todella harvoin (2), silloin tällöin (3), melko usein (4) ja jatkuvasti (5).

	Kes-kiarvo	Medi-aani	Keskihajonta
Tunnistan toiminnan aikana, kun tii-mini jäsen toimii taitavasti jossakin tilanteessa.	4,36	4	0,6
Minulle on kerrottu, että olen toimi-nut taitavasti toiminnan aikana.	3,44	3	0,8
Taitavasta toiminnasta keskustellaan tiimissämme.	3,56	4	0,9
Taitavasta toiminnasta kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.	2,14	2	0,9
Koen toiminnan aikana merkityksel-lisiä ahaa-elämyksiä.	3,33	3	0,8
Toiminnan aikana syntyneistä ahaa-elämyksistä keskustellaan.	3,38	3	0,9
Toiminnan aikana syntyneistä ahaa-elämyksistä kirjoitetaan Logbook-ra-porttiin muiden asioiden lisäksi.	2,25	2	1,1

Taulukko 4. Hiljaisen tietämyksen tunnistaminen ja jakaminen avoimen toiminnan ai-kana.

Kyselyyn vastanneet kokivat tunnistavansa taitavan toiminnan hyvin avoimeen toimintaan liittyvissä tilanteissa. ”Ei koskaan” tai ”todella harvoin” vastauksia ei tullut yhtään. Vastaajista suurin osa (n=19) kertoi, että heille on kerrottu heidän toimineen taitavasti ”silloin tällöin” ja seitsemäntoista (n=17) vastaajaa vastasi näin tapahtuneen ”melko usein”. Taitavasta toiminnasta keskustellaan tiimeissä kohtuullisesti: ”siltoin tällöin” sai kuusitoista (n=16) vastausta ja ”melko usein” sai kaksikymmentä (n=20) vastausta. Taitavasta toiminnasta ei sen sijaan kirjoiteta niin usein Logbook-raportteihin. Kaksitoista (n=12) vastaajaa vastasi ”ei koskaan”, seitsemäntoista (n=17) ”todella harvoin” ja kaksitoista (n=12) ”siltoin tällöin”. Kolme (n=3) vastaajaa kertoi, että taitavasta toiminnasta kirjoitetaan ”melko usein” mutta yksikään ei vastannut ”jatkuvasti”.

Toinen tapa, jolla halusin käsitellä hiljaisen tietämyksen havaitsemisen ja jakamisen esiintyvyyttä oli ahaa-elämykset. Ahaa-elämyksillä tarkoitan tässä tutkimuksessa sitä lopputuotosta, joka esimerkiksi taitavan toiminnan ymmärtämiseen liittyy. Tämä ymmärrys voi liittyä itseensä tai muiden toimintaan siinä kontekstissa, jossa yhdessä toimitaan. Kyselyyn vastanneiden vastauksista voidaan todeta, että vastaajille merkityksellisiä ahaa-elämyksiä syntyy kohtuullisesti ja niistä keskustellaan kohtuullisen paljon. Logbook-raportteihin ahaa-elämyksiä ei kuitekaan juurikaan avata. Kolmetoista (n=13) vastaajaa ilmaisi, että niitä ei kirjata koskaan Logbook-raportteihin ja neljätoista (n=14) vastaajaa ilmaisi niistä kirjattavan todella harvoin. Yksitoista (n=11) vastaajaa ilmaisi, että ahaa-elämyksiä kirjataan Logbook-raporttiin silloin tällöin. Viisi (n=5) vastaajaa vastasi melko usein ja yksi (n=1) vastaaja koki ahaa-elämyksiä kirjattavan jatkuvasti.

Halusin selvittää, olisiko raportin laatimistavalla, eli laaditaanko raportti yhdessä vai yksin, selittävää yhteyttä esimerkiksi siihen, päätyykö taitavaa toimintaa tai ahaa-elämyksiä käsitteleviä sisältöjä raportteihin. Raportinlaatimistavalla ei näyttänyt olevan yhteyksiä esimerkiksi siihen, keskusteltiin tiimeissä taitavasta toiminnasta tai ahaa-elämyksistä. Keskustelut saattavat tapahtua välittömästi tilanteiden yhteydessä, joka selittäisi sitä, että asioista kyllä keskustellaan, mutta ei raporttia silmällä pitäen. Sen sijaan vastaajien mukaan niissä tiimeissä, joissa raportti laadittiin enemmän tai vähemmän yhteisvoimin, näyttäisi siltä, että taitavaan toimintaan ja syntyneisiin ahaa-elämyksiin liittyen raportteihin näyttäisi päätyvän jotakin, kuten seuraavasta ristiintaulukoinneista suuntaa antavasti nähdään.

	Yksi työntekijä huolehtii Logbook-raportista itsenäisesti ja muut tekevät sillä välin muita työtehtäviä. N=13	Osa työntekijöistä huolehtii yhdessä Logbook-raportista ja loput tekevät sillä välin muita työtehtäviä. N=9	Kaikki työntekijät huolehtivat yhdessä Logbook-raportista. N=21	En halua vastata. N=2
Toiminnan aikana syntyneistä ahaa-elämyksistä kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: Ei koskaan	38,50 %	33,30 %	14,30 %	100 %
Toiminnan aikana syntyneistä ahaa-elämyksistä kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: Todella harvoin	23,10 %	33,30 %	38,10 %	0 %
Toiminnan aikana syntyneistä ahaa-elämyksistä kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: Silloin tällöin	38,50 %	11,10 %	23,80 %	0 %
Toiminnan aikana syntyneistä ahaa-elämyksistä kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: Melko usein	0 %	22,20 %	14,30 %	0 %
Toiminnan aikana syntyneistä ahaa-elämyksistä kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: Jatkuvasti	0 %	0 %	4,80 %	0 %
Toiminnan aikana syntyneistä ahaa-elämyksistä kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: En osaa sanoa	0 %	0 %	4,80 %	0 %

Taulukko 5. Ristiintaulukointi 2

Yllä olevan taulukon (Taulukko 5.) mukaan niiden, joiden tiimeissä huolehditaan raportista osittain tai kokonaan yhdessä, ahaa-elämyksistä kirjoitetaan melko usein. Huomattavaa on kuitenkin se, että niissä tiimeissä, joissa yksi henkilö huolehtii raportoinnista, merkittävä osa 38,5 % (n=5) kokee, että ahaa-elämyksistä kirjoitetaan silloin tällöin. Loput kahdeksan (n=8) vastaajaa tästä ryhmästä kuitenkin kokee, että ahaa-elämyksistä kirjoitetaan todella harvoin tai ei koskaan. Vastaavasti niissä tiimeissä, joissa kaikki huolehtivat raportoinnista, viisi (n=5) koki, että kirjoitetaan silloin tällöin ja neljä (n=4) koki niistä kirjoitettavan melko usein (n=3) tai jatkuvasti (n=1).

	Yksi työntekijä huolehtii Logbook-raportista itsenäisesti ja muut tekevät sillä välin muita työtehtäviä. N=13	Osa työntekijöistä huolehtii yhdessä Logbook-raportista ja loput tekevät sillä välin muita työtehtäviä. N=9	Kaikki työntekijät huolehtivat yhdessä Logbook-raportista. N=21	En halua vastata. N=2
Taitavasta toiminnasta kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: Ei koskaan	38,50 %	33,30 %	9,50 %	100 %
Taitavasta toiminnasta kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: Todella harvoin	46,20 %	33,30 %	38,10 %	0 %
Taitavasta toiminnasta kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: Silloin tällöin	15,40 %	22,20 %	38,10 %	0 %
Taitavasta toiminnasta kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: Melko usein	0 %	11,10 %	9,50 %	0 %
Taitavasta toiminnasta kirjoitetaan Logbook-raporttiin muiden asioiden lisäksi.: En osaa sanoa	0 %	0 %	4,80 %	0 %

Taulukko 6. Ristiintaulukointi 3.

Vastaavanlainen tilanne näyttäisi olevan taitavasta toiminnasta kirjoittamisen suhteen, kuten edellisen sivun taulukosta (Taulukko 6.) nähdään. Huomattavaa on se, että yksikään vastaaja ei kokenut, että taitavasta toiminnasta kirjoitettaisiin jatkuvasti. Mikäli tarkastellaan niitä tiimejä, joissa kaikki työntekijät huolehtivat raportista, näyttää jakauma seuraavalta taitavasta toiminnasta kirjoittamisen suhteen: 9,5 % (n=2) vastaajaa vastasi ”ei koskaan”, 38,1 % (n=8) vastaajaa ”todella harvoin” tai ”silloin tällöin” ja 9,5 % (n=2) vastaajaa ”melko usein”. Yksi vastaaja vastasi ”en osaa sanoa”. Kun tarkastellaan niitä tiimejä, joissa yksi työntekijä huolehtii raportoinnista, taitavasta toiminnasta kirjoitetaan vielä harvemmin. Lisäksi huomionarvoista on se, että molemmissa taulukoissa ne, jotka eivät halunneet vastata kysymykseen tiimin tavasta tehdä raportteja, vastasivat he molemmissa tapauksissa ”ei koskaan” taitavasta toiminnasta kirjoittamiseen, eli he kokivat, että taitavasta toiminnasta tai ahaa-elämyksistä ei kirjoiteta raportteihin.

#### 5.4 Logbookin käytön sujuvuus ja vaikutukset työhön

Seuraavaksi kysyttiin, kuinka sujuvasti henkilöstö hyödyntää Logbookia työn eri osalueilla ja mitä Logbookin käyttö on tuonut työhön. Kaikkiin osion kysymyksiin saatiin 45 vastaajaa kysymysten ollessa pakollisia. Tarkastelin yhden muuttujan tasolla keskiarvoja, keskihajontaa mediaaneja ja moodeja. Keskiarvoista on poistettu ”en osaa sanoa” vastaukset.

Mitta-asteikko on 1–5. Täysin eri mieltä (1), jokseenkin eri mieltä (2), ei samaa eikä eri mieltä (3), jokseenkin samaa mieltä (4) ja täysin samaa mieltä (5). Taulukko on seuraavalla sivulla.

	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Toiminnan suunnittelussa	2,4	2	1,2
Logbook-raportin laatimisen yhteydessä tapahtuvassa reflektiossa	2,86	3	1,3
Reflektiossa myöhemmin Logbook-raporttien avulla (esim. kehittämispalaverin yhteydessä)	2,66	3	1,3
Toiminnan pitkäjänteisessä kehittämisessä	2,73	3	1,2
Sellaisen tiedon kirjaamisessa, jota ei muuten normaalisti kirjattaisi muualle	3,33	4	1,3
Sellaisen tiedon etsimisessä, jota ei normaalisti helposti saisi muualta	2,7	2	1,5
Toiminnan kehittämiskohtien havaitsemisessa	2,66	2	1,3
Logbook-tilastojen tarkastelussa toiminnan kehittämiseksi	3,57	4	1,4
Logbook-raporttien tarkastelussa toiminnan kehittämiseksi	2,74	3	1,2
Raporttien tarkastelussa jälkikäteen toiminnasta, jossa ei itse ole ollut paikalla	3,16	4	1,5
Muiden nuorisotalojen toiminnasta oppimisessa Logbookin avulla	2,29	2	1,4

Taulukko 7. Hyödynnän Logbookia mielestäni työni kannalta sujuvasti...

Vastauksiin sisältyy melko paljon hajontaa (keskihajonta 1,2–1,4), joten keskiarvojen tarkastelu ei suoraan vastaa siihen, millainen yleistilanne vallitsee Logbookin käytön sujuvuudessa. Esimerkiksi kun tarkastellaan toiminnan suunnitteluun hyödyntämistä, merkittävä osa vastaajista (n=12) vastasi ”jokseenkin samaa mieltä”. Samanlainen havainto voidaan tehdä myös Logbook-raportin laatimisen yhteydessä tapahtuvasta reflektiosta, jossa iso osa vastaajista (n=19) vastasi ”jokseenkin samaa mieltä”. Vastaava tilanne on esimerkiksi toiminnan kehittämiskohtien havaitsemisessa, jossa suurin osa vastaajista (n=15) oli ”jokseenkin samaa mieltä”. Logbookin hyödyntäminen toiminnan kehittämismielessä tapahtuvaan tilastojen tarkasteluun oli jokseenkin koettu sujuvaksi: Neljätolista (n=14) koki olevansa ”jokseenkin samaa mieltä” ja kolmetoista (n=13) koki olevansa ”täysin samaa mieltä”. Hajonta syntyi ei samaa eikä eri mieltä olevista (n=8) sekä täysin eri mieltä olevista (n=6).

Mikäli tarkastellaan niitä kohtia, joissa hyödyntäminen ei suju, vaikuttaisi siltä, että vastaajien mielestä hyödyntäminen toiminnan suunnitteluun, tiedon etsintään, jota ei saisi helposti muualta, toiminnan kehittämiskohtien havaitsemiseen sekä muiden nuorisotalojen toiminnasta oppimiseen ei suju kovin hyvin. Sujuva hyödyntäminen näkyy lähinnä sellaisen tiedon kirjaamisessa, jota ei kirjattaisi muualle, Logbook-tilastojen tarkastelussa toiminnan kehittämiseksi ja raporttien tarkastelussa jälkikäteen toiminnasta, jossa ei ole itse ollut paikalla. Vastausten mediaanit viittaavat myös tähän suuntaan, vaikka keskihajonta kertoo, että moni kokee asioiden olevan toisin.

Yleisesti tarkastelemalla hyödyntämisen sujuvuutta eri osa-alueilla voidaan todeta, että vastauksissa on suurehkoa hajontaa. Vastaajat ovat silmämääräisesti jakautuneet ”täysin eri mieltä” oleviin, että ”jokseenkin samaa mieltä oleviin”. Karkeasti arvioiden näyttäisi siltä, että hyödyntämisen sujuvuuden kannalta vastaajissa on merkittäviä eroja. Osa näyttää hyödyntävän Logbookia kohtuullisen hyvin työnsä eri osa-alueilla. Vastaajista kuitenkin hyvin merkittävä osa ei koe Logbookin hyödyntämistä sujuvaksi.

Viimeiseksi kysyttiin eri osa-alueista, mitä Logbookin käytön on koettu tuovan työhön. Mitta-asteikko on 1–5. Täysin eri mieltä (1), jokseenkin eri mieltä (2), ei samaa eikä eri mieltä (3), jokseenkin samaa mieltä (4) ja täysin samaa mieltä (5).

	Keskiarvo	Mediaani	Keskihajonta
Tavoitteellisuutta	2,6	3	1,3
Suunnitelmallisuutta	2,9	3	1,2
Kiireen tuntua	3,3	4	1,2
Reflektioivampaa työtettä	3,1	3	1,2
Lisää osallisuuden tunnetta omassa tiimissä	2,8	3	1,3
Haastavuutta	2,9	3	1,2
Lisää turhalta tuntuva työtä	3,1	3	1,4
Työn hahmotettavuutta	3,3	3,5	1,1
Ymmärrystä muiden tekemästä työstä	3,1	3	1,2
Lisäpainetta	3,1	3	1,3
Mahdollisuuksia työstä keskustelulle	3,4	4	1,3
Yhteisöllisyyttä	2,8	3	1,3
Tehokkuutta	2,6	3	1,3

Taulukko 8. Koen, että Logbookin käyttäminen on tuonut työhöni...

Vastauksissa näkyi kohtuullisen paljon hajontaa (keskihajonta 1,1–1,4), jolloin keskiarvon tarkastelu ei suoraan kerro, millainen yleistilanne vallitsee Logbookin vaikutusten suhteen. Yksittäisistä kohdista **kiireen tuntu, työn hahmotettavuus ja mahdollisuudet työstä keskustelulle** nousevat esiin, kun tarkastellaan ”osittain samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä” olevien osuuksia. Koska hajonta on kuitenkin näissäkin suuri, myös merkittävä osa on ollut toista mieltä asiasta. **Tavoitteellisuuden, suunnitelmallisuuden, osallisuuden tunteen kohenemisen, haastavuuden, yhteisöllisyyden ja tehokkuuden** voisi nähdä keskiarvon mukaan asioina, joita Logbookin käyttö ei olisi lisännyt työssä, mutta hajonta osoittaa, että osa vastaajista on eri mieltä näistä seikoista. Esimerkiksi yhteisöllisyyden lisääntymiseen osa vastaajista (n=13) vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä ja vastaavasti suunnitelmallisuuden lisääntymiseen merkittävä osa vastaajista (n=19) koki olevansa jokseenkin samaa mieltä.

Karkeasti voisi arvioida, että Logbookin käyttö on lisännyt joidenkin vastaajien mielestä työhön jonkin verran **kiireen tuntua, työn hahmotettavuutta sekä mahdollisuuksia työstä keskustelulle**. Sen sijaan osa vastaajista ei koe Logbookin käytön tuoneen mukanaan lisää **tavoitteellisuutta, suunnitelmallisuutta, osallisuuden tunnetta, haastavuutta, yhteisöllisyyttä tai tehokkuutta**. Tämä ei päde kaikkiin vastaajiin, sillä kuten hajonta osoittaa, asiat koetaan hyvin eri tavoin.

Mikä siis vaikuttaa siihen, miten henkilöstö kokee Logbookin käytön lisäävän tiettyjä asioita työssään tai toisaalta edelliseen osioon viitaten, miten eri osa-alueiden hyödyntäminen sujuu Logbookin käytössä? Halusin siksi selvittää, että jos työntekijät käyttävät Logbookia tiedon etsintään, kokevatko he Logbookin käytön lisänneen tiettyjä asioita työssään ja onko sillä vaikutuksia Logbookin hyödyntämisen sujuvuuteen.

Kuten seuraavista taulukoista voi havainnoida, näyttäisi siltä, että ne, jotka tarkastelevat raportteja pari kertaa viikossa tai muutaman kerran kuukaudessa tiedon etsintä mielessä, pystyvät hyödyntämään Logbookia sujuvasti esimerkiksi toiminnan pitkäjänteisessä kehittämisessä (Taulukko 9.) ja Logbook-raportin yhteydessä tapahtuvassa reflektiossa (Taulukko 10.). Hyödyntämisen sujuvuus näyttäytyi samankaltaisina eroina useissa muissakin osa-alueissa.

Hyödynnän Logbookia mielestäni työni kannalta sujuvasti toiminnan pitkäjänteisessä kehittämisessä:	Kuinka usein tarkastelet aiempia Logbook-raportteja etsiäksesi tietoa?			
	Pari kertaa viikossa. N=14	Muutaman kerran kuukaudessa. N=17	En ole tarkastellut aiempia raportteja etsiäkseni tietoja.	En osaa sanoa. N=2
Täysin eri mieltä	0	2	9	0
Jokseenkin eri mieltä	3	3	1	1
Ei samaa eikä eri mieltä	4	4	1	0
Jokseenkin samaa mieltä	6	8	1	1
Täysin samaa mieltä	1	0	0	0

Taulukko 9. Ristiintaulukointi 4.

Hyödynnän Logbookia mielestäni työni kannalta sujuvasti Logbook-raportin laatimisen yhteydessä tapahtuvassa reflektiossa.	Kuinka usein tarkastelet aiempia Logbook-raportteja etsiäksesi tietoa?			
	Pari kertaa viikossa. N=14	Muutaman kerran kuukaudessa. N=17	En ole tarkastellut aiempia raportteja etsiäkseni tietoja. N=12	En osaa sanoa. N=2
Täysin eri mieltä	0	3	8	1
Jokseenkin eri mieltä	1	3	1	0
Ei samaa eikä eri mieltä	1	3	2	0
Jokseenkin samaa mieltä	9	8	1	1
Täysin samaa mieltä	2	0	0	0
En osaa sanoa	1	0	0	0

Taulukko 10. Ristiintaulukointi 5.

Niin ikään, näyttäisi siltä, että ne, jotka tarkastelevat raportteja pari kertaa viikossa tai muutaman kerran kuukaudessa kokivat enemmän, että Logbook on tuonut työhön esimerkiksi reflektioivampaa työtettä (Taulukko 11.), mahdollisuuksia työstä keskustelulle (Taulukko 12.) sekä yhteisöllisyyttä (Taulukko 13.).

Koen, että Logbookin käyttäminen on tuonut työhöni reflektioivampaa työtettä	Kuinka usein tarkastelet aiempia Logbook-raportteja etsiäksesi tietoa?			
	Pari kertaa viikossa. N=14	Muutaman kerran kuukaudessa. N=17	En ole tarkastellut aiempia raportteja etsiäkseni tietoja. N=12	En osaa sanoa. N=2
Täysin eri mieltä	0	1	5	0
Jokseenkin eri mieltä	1	4	0	0
Ei samaa eikä eri mieltä	2	8	5	1
Jokseenkin samaa mieltä	7	4	1	1
Täysin samaa mieltä	4	0	0	0
En osaa sanoa	0	0	1	0

Taulukko 11. Ristiintaulukointi 6.



Koen, että Logbookin käyttäminen on tuonut työhöni mahdollisuuksia työstä keskustelulle	Kuinka usein tarkastelet aiempia Logbook-raportteja etsiäksesi tietoa?			
	Pari kertaa viikossa. N=14	Muutaman kerran kuukaudessa. N=17	En ole tarkastellut aiempia raportteja etsiäkseni tietoa. N=12	En osaa sanoa. N=2
Täysin eri mieltä	0	1	5	0
Jokseenkin eri mieltä	1	1	2	0
Ei samaa eikä eri mieltä	0	6	2	1
Jokseenkin samaa mieltä	9	6	2	1
Täysin samaa mieltä	4	3	0	0
En osaa sanoa	0	0	1	0

Taulukko 12. Ristiintaulukointi 7.

Koen, että Logbookin käyttäminen on tuonut työhöni yhteisöllisyyttä	Kuinka usein tarkastelet aiempia Logbook-raportteja etsiäksesi tietoa?			
	Pari kertaa viikossa. N=14	Muutaman kerran kuukaudessa. N=17	En ole tarkastellut aiempia raportteja etsiäkseni tietoa. N=12	En osaa sanoa. N=2
Täysin eri mieltä	0	4	5	1
Jokseenkin eri mieltä	1	4	2	0
Ei samaa eikä eri mieltä	4	4	2	1
Jokseenkin samaa mieltä	7	4	2	0
Täysin samaa mieltä	2	1	0	0
En osaa sanoa	0	0	1	0

Taulukko 13. Ristiintaulukointi 8.

Tämä heikko signaali herättikin minut miettimään, kertooko henkilön suhde tiedon etsintään Logbookista laajemminkin hänen käyttösuhteestaan Logbookiin. Toisin sanoen, pitääkö Logbookia vain yksinkertaisesti ryhtyä käyttämään esimerkiksi tiedon etsimiseen, jotta hyödyntäminen sujuisi paremmin ja erilaiset hyödyt, kuten työn parempi hahmottaminen tai ymmärrys muiden tekemästä työstä lisääntyisi? Liittykö Logbookin hyödyntäminen ihmisten asenteeseen tai asennoitumisen taustalla oleviin tekijöihin? Koska näihin kysymyksiin ei saatu kyselyn määrällisistä osioista varmoja vastauksia, täytyi näissä kysymyksissä pureutua arvioinnin laadulliseen osuuteen, eli kyselyn avovastausten ja erityisesti ryhmähaastatteluiden tuloksiin.

## 6 RYHMÄHAASTATTELUIDEN ANALYYSI JA TULOKSET

Ryhmähaastattelu on laadullisen tutkimuksen menetelmä. Eskolan ja Suorannan mukaan laadullisen aineiston analyysissä on tavoitteena selkiyttää aineistoa ja tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Aineisto pyritään tiivistämään samalla kun pyritään kasvattamaan aineiston informaatioarvoa. (Eskola & Suoranta 2008, 137.) Lähestyn ryhmähaastatteluiden analysointia sisällönanalyysin kautta. Tuomen ja Sarajärven mukaan sisällönanalyysi nähdään yleisesti laadullisen tutkimuksen perinteessä keskeisenä analyysimenetelmänä. Sitä pidetään niin metodina, kuin väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää muihin analyysikokonaisuuksiin. He viittaavat tutkija Timo Laineen laadullisen analyysin runkoon seuraavan analyysin etenemisen kuvauksen kautta. Ensin tutkijan täytyy päättää, mikä käsillä olevassa aineistossa on kiinnostavaa ja tämän päätöksen täytyy olla voimassa koko analyysin ajan. Tämän jälkeen käydään läpi aineisto ja erotellaan ja merkitään asiat, jotka sisältyvät tutkijan kiinnostukseen. Kaikki muu ylimääräinen jää pois tutkimuksesta, vaikka se olisi kuinka kiinnostavaa. Tämän jälkeen kerätään kiinnostavat ja olennaiset asiat yhteen luokiteltaviksi, teemoiteltaviksi tai tyypiteltäviksi. Viimeisenä tehdään yhteenveto aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93–94.)

Lähestyn aineistoa teoriasidonnaisesti analysoiden. Tuomen ja Sarajärven mukaan teoriasidonnaiseen analyysiin kuuluu tiettyjä teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät kuitenkaan suoraan pohjautu teoriaan. Teoria voi toimia apuna analyysin tekemisessä, mutta se ei ohjaa sitä. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta aineistolähtöisestä analyysistä poiketen aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysissä. Tutkijan ajattelussa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. Näitä voi yhdistellä pakolla, puolipakolla tai luovastikin – prosessissa voi syntyä uusiakin ajatuksia. (emt., 98–99.)

Mielestäni liiallinen olemassa olevaan teoriaan nojaaminen ja teoriaohjaava aineiston testaaminen tässä arviointitutkimuksessa olisi ollut rajoittava tie. Toisaalta puhtaasti aineistolähtöinen analyysi olisi ollut kaoottinen tie. Reflektion ja hiljaisen tiedon käsitteet antoivat minulle tutkijana jonkinlaisen vakaan pohjan, jolta lähteä käymään haastatteluiden aineistoa läpi. Se, että esimerkiksi reflektio ei ehkä ole aina kriittisen reflektion kriteereitä täyttävää nuorisotyön käytännössä, vaikutti suoraan tähän valintaan. Ihmiset käsittävät reflektion sanana niin eri tavoilla ja saattavat painottaa eri asi-

oita – joku kokee reflektion purkuhetkenä, joku toinen taas näkee sen ennakko-oletuksia rikkovana kriittisenä reflektiona. Jonkinlainen yhteinen pohja kuitenkin löytyy siitä, että joka tapauksessa reflektio nuorisotyön kontekstissa kytkeytyy kokemuksista oppimiseen. Hiljaisen tiedon ja tietämyksen käsitteen suhteen päädyin samanlaiseen johtopäätökseen. Teoriasidonnaisuus oli sopiva tie.

Eskolan ja Suorannan mukaan yksi tapa analysoida aineistoa laadullisesti on ensin purkaa se, jonka jälkeen sen voi koodata ja edetä sitten analyysiin. Purkamisella tarkoitetaan aineiston purkamista nauhoilta tietokoneelle tekstiksi seuraavaa käsittelyvaihetta varten. Koodaamisella tarkoitetaan aineiston pilkkomista helpommin tulkit-taviin osiin, eli aineiston systemaattista läpikäyntiä ja tämä voidaan tehdä aineistosta itsestään nousevien teemojen perusteella tai hyödyntäen olemassa olevaa teoriaa otta-malla siihen enemmän tai vähemmän teoreettisesti perusteltuja näkökulmia. (Eskola & Suoranta 2008, 150–154.) Saaranen-Kauppisen ja Puusniekan mukaan koodaami-nen tarkoittaa aineiston merkitsemistä jäsentäen esimerkiksi alleviivaamalla teksti-kohtia, joissa esiintyy tutkimustehtävän kannalta olennaisia sisältöjä. Koodausyksi-köitä voivat olla sanat, lauseet tai kokonaiset kappaleet. (Saaranen-Kauppinen & Puus-niekka 2006a.)

Aloitin analyysiprosessin purkamalla nauhoitetut haastattelut tekstiksi tietokoneella. Minulla oli prosessin jälkeen käsillä suuri määrä litteroitua aineistoa, yhteensä 82 si-vua. Aineistossa tuli esille monia mielenkiintoisia seikkoja, joihin olisin voinut keskit-tyä. Halusin pitäytyä kuitenkin opinnäytetyöni viitekehyksen sisällä, eli lähestyin ai-neistoa hiljaisen tiedon ja tietämyksen jakamisen ja reflektioon liittyvien seikkojen nä-kökulmista. Nostin kuitenkin esille joitakin avoimen toiminnan ja ohjaajien kannalta merkittäviä asioita, joita Logbookin käyttöön ja hyödyntämiseen liittyi, koska ne toi-saalta olivat konkreettisia tarpeita, joita ohjaustyössä nousee esiin.

Tutustuin aineistoon lukemalla tekstit useaan kertaan läpi. Merkitsin värikoodeilla ai-neistosta samanlaisiin aihepiireihin liittyen ilmaisuja, ajatusrakenteita ja teemoja, joita aineistossa esiintyi ja toisaalta valitsemani teoriapohjaan ja käsitteisiin liittyi. Osittain koodaaminen hoitui myös teemahaastattelurungon kautta, mutta aivan yksi-selitteistä tämä ei ollut, koska keskustelut haastatteluissa polveilivat välillä teemasta toiseen, sillä esimerkiksi reflektiosta saatettiin puhua hiljaisen tietämyksen käsittelyn

yhteydessä ja toisaalta haastattelussa nousi esiin uusia aihepiirejä, kuten tiedon johtamiseen liittyviä teemoja, jotka kytkeytyivät tiiviisti esimerkiksi koettuihin tarpeisiin raportointiprosessiin liittyen. Tässä vaiheessa koodaus oli melko intuitiivistakin, vaikka tietyt ”teoreettiset silmälasit” auttoivat aineiston tarkastelussa. Aihepiirit olivat:

- Vihreä koodi: Keskustelu, reflektio, työn arviointi
- Keltainen koodi: Hiljainen tieto, tiedon jakaminen, tiedon esiin tuominen, hiljaisen tiedon hyödyntäminen
- Violetti koodi: Tarpeet, puutteet, esteet
- Sininen koodi: Kehittämisehdotukset, toiveet ja odotukset, mahdollisuudet

Eskolan ja Suorannan mukaan laadullista aineistoa lähestytään usein tematisoinnin kautta. Aineistosta nousee esiin erilaisia tutkimustehtävää avaavia teemoja. Teemoittelu vaatii teorian ja empirian vuorovaikutusta. Aineiston analyysissä teemoittelu on oivallinen keino ratkaista jokin käytännöllinen ongelma, koska aineistosta on mahdollista nostaa käytännöllisen tutkimusongelman kannalta tärkeää tietoa. (Eskola & Suoranta 2008, 174–175, 178.) Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan mukaan teemoittelu on luonteva analysointitapa teemahaastattelujen kanssa. Joskus teemat muistuttavat haastattelurungossa käytettyjä teemoja, mutta eivät suinkaan aina. Toisinaan aineistosta nousee uusia teemoja, eivätkä ihmisten nostamat aiheet noudata tutkijan omia ennakkokäsityksiä. Litteroitua aineistoa tulee teemoittelun yhteydessä käsitellä enakkoluulottomasti. Teemoittelun apuna voidaan käyttää koodausta, jolloin havainnoidaan sitä, mitkä asiat ovat aineistossa keskeisiä. Kun aineistoa järjestellään teemojen mukaan, kunkin teeman alle kootaan kaikki kohdat tai niiden tiivistelmät, joissa teemasta puhutaan. Näin kootaan eräänlainen teemakortisto, jossa on eri teemoja ja niiden muodostamia kokonaisuuksia. Tutkimusraportissa teemoja avataan sitaattien avulla. Niiden avulla tutkija havainnollistaa konkreettisesti aineistoa ja miten aineistosta on löytynyt johtolankoja, joilla teemoihin on päädytty. Sitaatteja on käytettävä harkiten ja raportissa on näytävä tutkijan omat kommentit ja tulkinta asiasta sekä kytkenä tutkimuksen teoriaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Koodauksen jälkeen kirjoitin lauseista ja erilaisista ilmaisuista yksinkertaistettuja ilmaisuja. Ryhmittelin yksinkertaistetut ilmaisut omiksi luokikseen aluksi värikoodaukseen perustuen ja sitten yhdistelemällä joitakin värikoodeissa esiintyviä kokonaisuuksia, mikäli ne liittyivät toisiinsa. Esimerkiksi tietyt koetut tarpeet saattoivat liittyä hiljaisen tiedon jakamisen alueelle, tai toiveet ja odotukset saattoivat liittyä reflektion ja työn arvioinnin alueelle. Tämän jälkeen muodostin luokista alateemja sen perusteella, että luokat liittyivät jollakin tavalla alateemaan. Tämän jälkeen muodostin alateemoista yläteemoja ja näistä edelleen pääteemoja. Alateemoista, yläteemoista ja pääteemoista loin teemakartastot, joilla havainnollistan, millaisia aihepiirejä ryhmähaastatteluiden muodostui. Teemakartastot löytyvät liitteistä (Liite 1.). Ryhmähaastatteluiden tuloksissa näkyy myös kyselyn avovastausten aineisto.



Kuva 2. Yksi analyysin teemoitteluvaiheista

Seuraavaksi esittelen ryhmähaastatteluiden sekä kyselyn avovastausten tuloksia teemoitteluun perustuvan analyysin perusteella. Alalukuihin on avattu otsikoittain teemakartastoon perustuen, mitä pääteemaa ja siihen liittyviä teema-alueita käsitellään. Olen perehtynyt kuhunkin teemaan teorian, aineiston ja oman ajattelun vuoropuhelun avulla. Osa teemoista on syntynyt tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen avulla, mutta osa teemoista on noussut aineistosta käsin, jolloin olen löytänyt teoreettiseen viitekehykseen uusia ulottuvuuksia.

## 6.1 Kokemuksellinen oppiminen avoimessa nuorisotyössä

Yhdeksi pääteemaksi muodostui kokemuksellinen oppiminen nuorisotyössä. Tämä pääteema sisältää reflektioon ja hiljaisen tiedon jakamiseen liittyviä teemakokonaisuuksia.

### 6.1.1 Reflektio oppimisen ja työn kehittämisen osana

Hiljainen tietämys syntyy kokemusten kautta. Käytännön tekeminen ja kokeilut ovat tärkeitä hiljaisen tietämyksen syntyemisessä, koska tekeminen jättää muistijäljen, johon voi palata. Yksi keino synnyttää hiljaista tietoa on reflektio ja toiminnan arviointi. Tilanteisiin voidaan palata jälkikäteen ja niitä voidaan käydä yksityiskohtaisesti läpi – on kyse tietoisesta kokemuksesta oppimisesta, josta syntyy kokemuseräistä tietoa. Tällaista reflektiota ja arviointia voidaan tehdä yksilö- ja organisaatiotasolla, jolloin yksilöiden alitajuinen tietämys tuodaan yleiselle tasolle. Samalla opitaan oman toiminnan lisäksi muiden yksilöiden toiminnasta. (Virtainlahti 2009, 167, 169.)

Haastateltavat kokivat, että reflektio on keskeinen osa oppimista raportointiprosessissa. Reflektion ja oppimisen välistä yhteyttä olen käsitellyt luvussa 3.2. Myös hiljaisen tietämyksen ulottuvuus, joka jaetaan ja sanallistetaan reflektion kautta, nousi esiin ja että hiljainen tietämys liitetään omaan oppimiseen. Eräässä haastattelussa täsmennettiin, että reflektio palauttaa asioita mieleen ja ajatuksia tulee prosessoitua ja syvennettyä. Ilman reflektiota ei välttämättä ymmärtäisi, että on oppinut jotain ja kirjoittaminen vahvistaa oppimista. Haastatteluissa nousi myös esille se, että raportointiprosessiin liittyy toisten näkökulmista asioiden näkemistä ja sitä kautta asioiden oivaltamista ja oppimista. Tiimin jäsenet ovat tehneet erilaisia havaintoja ja heillä saattaa olla erilaisia näkemyksiä asioihin. Ylipäätään yhteinen keskustelu tuo herkemmin sellaisia asioita esiin, joita olisi hankala yksin pohtia. Muiden näkökulmasta oppimisen teema tulee esille myös tiimi- ja yksikköpalavereiden yhteydessä, vaikka se on ristiriidassa sen suhteen, että yksikköpalavereissa ei haastateltavien mukaan juurikaan käsitellä laadullisia raportteja. Tätä teemaa käsittelen jäljempänä.

Kirjaaminen on tärkeää, mitä enemmän kirjauksissa on reflektiota omasta työstä ja havaintoja nuorten ilmiöistä, sitä paremmin ne palvelevat meitä ja muita kehittämään työtämme. (Kyselyn avovastaus.)

Ehkä kun on pakko sanoittaa asioita, jotka on ite tehny tai joku toinen on tehny tai joka on toteutunut ylipäättään sen illan aikana hyvin tai huonosti, niin tulee ehkä enemmän semmoisia, että teen enemmän näin ja vähemmän näin. Niinku elämyksiä. Ei nyt joka kerta, mutta aina välillä. (Haastattelu.)

Mmm, ei välttämättä, jos ei olis sitä reflektiota, niin ei välttämättä edes tajuais, että on oppinut jotain illan aikana, tai on tapahtunut joku ahaaelämys tai joku kokemus on syntynyt jostain asiasta. Ja sit ku sitä kirjoittaa ylös, niin se ehkä jää paremmin mieleen. (Haastattelu.)

Kaikissa haastatteluissa kävi kuitenkin ilmi, että vaikka reflektio olisi syvällistäkin, tästä ei silti päädy kaikkea oppimisen kannalta olennaista raporttiin. Tämä teema on esillä myös kyselyn reflektiota koskevassa osiossa. Tämä on toki ristiriitaista sen suhteen, mitä haastateltavat kertoivat reflektiossa tapahtuvasta oppimisestaan, mutta näkisin että kyse on enemmän reflektion syvällisyydestä ja siitä, mitä raportoinnin yhteydessä tapahtuvalla reflektoinnilla tavoitellaan ja mitä käsitteellä tarkoitetaan. Mihin reflektiolla halutaan fokuoittaa? Riittääkö päivittäinen toiminnan pintapuolinen purkaminen ja sanoittaminen vai halutaanko raportoinnin yhteydessä tapahtuvan reflektoinnin palvelevan oppimista ja työssä kehittymistä syvemmin?

Se että ohjaajan ääni kuuluis. Niin ainakin me tiedetään, mitä nuorten elämään kuuluu ja osataan varautua niihin tilanteisiin paremmin. Voidaan käydä tiimin kesken keskustelua niistä tilanteista jälkikäteen ja ennakkoon, että kuinka voidaan toimia. Että ehkä ollaan opittu olemaan systemaattisempia siinä, miten me toimitaan ja tehään enemmän ajatustyötä siinä, että kuinka lähestyä joitain nuorten elämäntilanteita. Mut ammatillinen reflektio sieltä puuttuu, sellainen suora ammatillinen reflektio, joka veis ehkä niinku enemmän sitä omaa osaamista eteenpäin. (Haastattelu.)

Toisaalta on erittäin hyvä, että raportteihin päätyy edes osa ohjaajien reflektiosta. Pohjalaisen mukaan kirjastotyöntekijöiden aineistonvalintapalaverit ovat hyvä esimerkki tilaisuudesta tai palaverista, jossa työntekijät jakavat informaatiota, vaihtavat tietoja ja parhaillaan tekevät valintojen taustalla vaikuttavia käsityksiään näkyväksi sekä rakentavat uusia näkemyksiä. He siis tekevät hyvin samantyyppistä tiedon jakamista, kuin nuorisotyöntekijät tekevät Logbook-raporttia laatiessaan. Pohjalainen esittää

kuitenkin kehittämiskohtana sen, että aineistonvalintapalavereita ei ollut dokumentoitu riittävästi ja niihin sisältynyt tieto jäi lähinnä osallistujille itselleen. Jos artikuloituja valintapäätöksiä ja linjanvetoja dokumentoitaisiin jotenkin, voisi tätä tietoa jatkojalostaa ja tehdä siitä uusia toimintamalleja. Myös valintapäätösten taustalla olevia ris-tiriitaisuuksia ja ennakkokäsityksiä olisi helpompi havaita ja siten pyrkiä muuttamaan niitä. (Pohjalainen 2016, 80.) On siis tärkeää, että raportteja ylipäätään tehdään, koska se on siemen sille, että tietoa voi lähteä jalostamaan ja toimintaa kehittämään.

Taitavan toiminnan käsittely tai toiminnan kuvaus ovat hiljaisen tietämyksen jakamisen kannalta olennaisia asioita. Haastattelussa tuli esille se, että taitavasta toiminnasta kyllä keskustellaan ja tilanteita käsitellään, mutta niitä ei sanallisteta tarpeeksi raportteihin tai ne jäävät jopa keskusteluissa puolitiehen. Taitavasta toiminnasta voisi avata sen, miten tilanteet hoidettiin, miksi toiminta oli taitavaa ja millaisia seurauksia toiminnalla oli. Haastatteluissa tuli esille, että reflektointikeskusteluissa keskitytään usein negatiivisiin tai ongelmallisiin tilanteisiin ja niitä voidaan käydä syvällisemmin läpi. Haastateltavat pitivät kuitenkin onnistumisia ja niiden purkamista tärkeinä huomioina jatkokehittämistä varten. Eräässä haastattelussa tämä nähtiin myös palautteen antamisen ja saamisen näkökulmasta olennaisena toimenpiteenä.

Mä ehkä jotenkin koen, että monesti siinä keskustelussa, joka edeltää sitä ite raportin kirjaamista, niin tulee paljonkin sitä hiljaista tietoa ja jotenki just jos on tilanteita tai keskusteluja tai joitakin keissejä illan aikana ja niitä puretaan, niin niitten yhteydessä tapahtuu se hiljaisen tiedon jakaminen ja ehkä just se semmonen palautteen antaminen. Että vitsi miten hienosti toimittu, tai yhdessä kelataan, että mitä ois pitänyt tehdä tai oisko jotain. Mut ne ei välttämättä päädy sit itse siihen raporttiin kuitenkaan. Siin helposti käy silleen, että sieltä löytyy, että oli tämmönen ja tämmönen tilanne, ja tilanne käsiteltiin ja ensi viikolla katsotaan tai huomenna katsotaan, miten jatkuu. Et jotenkin koen, että toi hiljaisen tiedon kirjaaminen sinne vois olla tosi hyvä semmonen ehkä muistutus ehkä myös itselle ja tiimille ja yksiköille, että sitä voitais enemmän käyttää myös siihen. Ja et ne todennäköisesti puretut asiat just siihen kaikkeen tietoon liittyen, mitä meillä jokaisella varmasti on, niin ei jäis vaan niihin keskusteluihin, vaan päätyis myös dokumenttiin. (Haastattelu.)



Hiljaisen tiedon ja tietämyksen, tässä tapauksessa taitavan toiminnan, käsittelyssä Seci-mallin ulkoistamisvaihe on keskeinen, kun puhutaan tiedon muotoutumisesta sanoiksi ja näkyviksi käsitteiksi. Hiljaisesta tiedosta voidaan saada näkyvää esimerkiksi kielikuvia, vertauksia, käsitteitä tai malleja muodostamalla. Esimerkiksi kielikuvien avulla ihmiset laittavat tietonsa yhteen uusilla tavoilla ja ilmaisevat sitä tietoa, jota olisi muuten hankalaa sanallistaa. (Virtainlahti 2005, 36–37.)

Taitavaa toimintaa voi olla haastavaa tai yksinkertaisesti annetun ajan puitteissa haastavaa purkaa ja dokumentoida raporttiin muiden asioiden lisäksi. Voisiko kielikuvien, vertauksien tai mallien yhteinen sanoittaminen kuitenkin avata tällaisen toiminnan ydintä? Esimerkiksi päihdekeskustelujen havainnoinnissa voisi käyttää kielikuvana ”tuntosarvet herkkinä olemista”, koska jokaista tehtyä havaintoa tai tapaa tehdä havaintoa ei välttämättä ole mahdollista purkaa sanoiksi raporttiin. On eri asia kirjoittaa raporttiin, että talolla on havaittu päihdekeskustelua, kuin se, että ohjaajat ovat olleet tuntosarvet herkkinä erilaisissa tilanteissa, joissa on keskusteltu päihhteistä. Edellinen on toteavaa, toinen kertoo jotain ohjaajuudesta – ohjaajilla on ollut tietynlainen työote, kun he ovat tehneet havaintoja päihdepuheesta. Se, mitä tämä tuntosarvet herkkänä oleminen sitten loppujen lopuksi tarkoittaa, on jokaisen kohdalla henkilökohtaista, mutta se kertoo kuitenkin jotain yhteistä *taitavasta tavasta tehdä töitä nuorten kanssa*.

Ulkoistettua tietoa voidaan myöhemmin tarkastella, avata, syventää, jäsenellä ja yhdistellä monimutkaisemmaksi näkyväksi tiedoksi vaiheessa, joka Seci-mallissa tulee seuraavaksi: yhdistäminen (Virtainlahti 2005, 37). Tällöin samaan päihdepuheen esiintyvyyden teemaan voidaan yhdistää muitakin havaintoja ja tapoja tehdä teemaan liittyvää työtä, kuten esimerkiksi ”luottamuksen rakentaminen”, ”yhteistyöverkko”, ”kotiväen huomiointi” jne. Tästä kokonaisuudesta voidaan rakentaa yhteinen malli, tapa tehdä päihdekasvatustyötä avoimessa toiminnassa nuorten kanssa ja tämä voidaan kirjata ja jakaa edelleen esimerkiksi käsikirjaksi tai muuksi näkyväksi kirjalliseksi ohjeeksi. Tästä seuraa Virtainlahden mukaan Seci-mallin viimeinen vaihe: ajattelumallien yhteinen jakaminen, eli sisäistäminen, jolloin tieto muuttuu organisaation ja yksiköiden hiljaiseksi tiedoksi. On huomioitava, että kun suurin osa organisaation jäsenistä jakaa samanlaiset ajattelumallit, hiljaisesta tiedosta tulee osa organisaatiokulttuuria. (emt., 37.) Yhdistämisen ja sisäistämisen tematiikkaa käsittelen jäljempänä lisää, kun avaan organisaation ja johtamisen näkökulmia. Halusin kuitenkin nostaa

nämä tässä vaiheessa esille, koska Seci-mallin mukainen tiedon muuntamisen jatkuva sykli yhdistää laajemassa kuvassa koko organisaatiota ja auttaa sitä kehittymään.

### 6.1.2 Reflektio avoimen nuorisotyön arjessa

No siis ennen ei puhuttu illan päätteeks mitään, muuta kun jengi veti rotsit päälle ja lähti himaan. Se on muuttunut, nykyään puhutaan työstä, koska sitä vaaditaan. Ennen ei puhuttu. Että kyllä se on sitä lisännyt ihan todella paljon, koska sitä vaaditaan. (Haastattelu.)

Yksi selkeä muutos, jonka Logbookin käyttö on tuonut tullessaan, on se, että useat ohjaajat kokevat, että heillä on velvollisuus purkaa ja reflektoida toimintaa ja tehdä raportti. Reflektio on osa työtä. Siihen täytyy keskittyä ja siihen täytyy panostaa. Se on yhtä lailla nuoriso-ohjaajien työtä, kuin esimerkiksi varsinainen ohjaustyö. Eräs haastateltava korosti, että jokaisen työntekijän tulisi sitoutua reflektioon ja ottaa se tosisaan. Huomioon otettavaa on se, onko ohjaajan asenne reflektioon positiivinen, eli onko reflektiolla jotakin arvoa tai merkitystä ohjaajalle. Yhdessä haastattelussa pohdittiin oivaltavasti sitä, että reflektointi ei saisi typistyä pelkästään raportointiprosessin aikaiseen reflektioon, vaan sen kuuluisi olla tapa tehdä töitä kaikissa tilanteissa. Tällöin reflektio ei ole pakollinen paha, joka täytyy tehdä Logbook-raportoinnin vuoksi, vaan sillä on syvällisempi merkitys työn tekemisen kannalta. Oikeastaan haastatteluaineisto kuvaa reflektion merkitystä nuorisotyön ammatillisuuden osatekijänä. Rauaksen mukaan nuorisotyöntekijöiden oman tietotaidon jakaminen ja kyky reflektoida omaa työtään on tunnustettu osaksi nuorisotyöntekijöiden ammatillisuutta. Nuorisotyön ammattieettisissä ohjeissa mainitaan, että nuorisotyöntekijä tuottaa oman toimialansa tietoa nuorten kasvu- ja elinolosuhteiden kehittämiseksi. (Rauas 2019, 28, 30.) Osa tiedosta, jota nuorisotyössä tuotetaan, syntyy reflektion kautta.

Joo, asenteet. Se että mikä on oma suhtautuminen ja suhde siihen omaan työn reflektointiin ylipäätään, vai onks sitä semmosta suhdetta lainkaan, että sen jotenkin nään kanssa, että se on aika isos roolissa. (Haastattelu.)

Haastatteluissa keskusteltiin myös motivaationäkökulmasta raporttien kirjoittamista kohtaan. Nähdäänkö raportin kirjoittaminen pakollisena pahana vai onko sillä jotakin

lisäarvoa työn kehittämisen kannalta? Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että tällä hetkellä riippuu pitkälti työntekijöistä itsestään, kuinka tarmokkaasti osallistuu raportointikeskusteluun ja reflektioon, ja mitä lopulta kirjaa raporttiin, jos on esimerkiksi kirjaajan roolissa. Tämä taas riippuu siitä, mitkä asiat koetaan merkitykselliseksi keskustella ja kirjata ylös. Myös toiminnan määrä ja intensiteetti suhteessa raportointipäivän kuluksi on yksi tekijä siinä, miten motivoituneeksi kokee raportoinnin: esimerkiksi hiljaiset ja tavanomaiset illat eivät motivoi pohtimaan työn sisältöjä niin paljoa kuin illat, joissa on paljon tapahtumia ja haasteita.

Yhteiseen keskusteluun osallistuminen on vaihtelevaa, sillä kaikki eivät koe, että raporttiin voidaan kuvailevasti kirjoittaa päivän tapahtumista myös omien fiilisten ja ahaa-elämysten avulla. Raporteista tulee kiireessä helposti luettelomaisia kuvauksia. (Kyselyn avovastaus.)

Osaamisen ja tietämyksen optimaalisen hallinnan kannalta on tärkeää huomioida, millaisia rakenteita organisaatiossa on ja millainen organisaatiokulttuuri vallitsee. Organisaation rakenteen kannalta esimerkiksi maantieteelliset välimatkat voivat olla rakenteellinen este hiljaisen tiedon jakamiselle. Tiimityö soveltuu erinomaisesti hiljaisen tietämyksen jakamiseen. (Virtainlahti 2009, 206.) Logbook-raportoinnin kannalta tiimit ovat oleellinen ja toimiva osa nuorisopalveluiden organisaation rakenteessa – tiimit toimivat luonnostaan niin, että niissä syntyviä paikallisia kokemuksia on mahdollista jakaa ja siirtää eteenpäin suhteellisen helposti.

Virtainlahden mukaan organisaatiokulttuuri on tietyn ihmisryhmän yhteisesti omaksuma merkitysjärjestelmä. Sitä voisi luonnehtia organisaation persoonallisuudeksi, johon vaikuttavat sellaiset tekijät kuten toimiala, koko, ikä, rakenne, paikkakunta, asiakkaat jne. Kulttuuri ilmenee organisaatioissa hyväksytyinä tai tavoiteltavina tapoina tai normeina. Organisaation ilmapiiri taas ilmentää organisaatiokulttuuria, eli sitä miten henkilöstö kokee organisaation toimintatavat. Virtainlahti nostaa yhdeksi organisaatiokulttuurin tasoksi arvot. Sanoitettujen arvojen kautta henkilöstö tietää, mikä on tavoiteltavaa tai vältettävää toimintaa. Arvot eivät itsestään jalkaudu kentälle, mutta johto voi viestittää esimerkiksi, että tietämyksen jakaminen ja hyödyntäminen ovat asioita, joita halutaan tavoitella. Organisaatiokulttuurilla onkin Virtainlahden mukaan suuri merkitys tietämyksen hallinnassa. (Virtainlahti 2009, 208–209.)

No joo oon samaa mieltä, reflektio.. Että varataan erityisesti just aikaa sille loppukeskustelulle ja näin niin, musta oli kiva, että semmonen tuli, tai se tarkoitettiin sellaiseksi luonnolliseksi osaksi jokaista toimintaa ja päivää. Mut sit taas se vaatii, että jokainen työntekijä ottaa sen tosissaan ja oikeesti haluaa keskustella ja purkaa ja näin. (Haastattelu.)

Onkin erittäin tärkeää pysähtyä pohtimaan sitä, että miten organisaatiokulttuuri vaikuttaa raportointiprosessissa tapahtuvaan reflektioon ja raporttien kirjaamiseen. Useimmat haastateltavista kertoivat, että työn tekemisen tapa on muuttunut Logbookin käytön myötä reflektioivampaan suuntaan - työn yhteisestä pohdinnasta ja raportoinnista on tullut vahvemmin osa nuoriso-ohjaajan työtä. Siltikin tämän asian merkittävyyttä ei voi olla korostamatta liikaa, jotta koko prosessissa säilyy fokus. On myös tiimejä, joissa raportoinnin yhteydessä tapahtuva reflektio ei suju niin hyvin, että se koettaisiin hyödylliseksi tai ehkä raportointiprosessin hyötyjä ei osata vielä hahmottaa tarpeeksi hyvin, jotta sitä toteutettaisiin täysimääräisesti. Tällöin johdon ja esihenkilöiden tulisi vahvasti viestiä, että hiljaisen tiedon jakaminen ja tämän tiedon hyödyntäminen ovat tavoiteltavia asioita. Johdon roolista tiedon hallinnassa ja hyödyntämisestä avaan lisää myöhemmin.

## 6.2 Tiedon jakaminen tiimeissä

Toiseksi pääteemaksi muodostui tiedon jakaminen tiimeissä. Se sisältää teema-alueita, joissa käsitellään yhteistä keskustelu- ja raportointiprosessia, tiedon jakamisen edellytyksiä sekä kaikkien työntekijöiden panosta yhteiseen tiedon jakamiseen. Tiedon jakamisen ja keskustelun teema on erityisen tärkeä hiljaisen tiedon jakamisen kannalta.

### 6.2.1 Yhteinen keskustelu- ja raportointiprosessi

Kun puhutaan hiljaisen tiedon jakamisesta ja siirtämisestä on kiinnitettävä huomiota vuorovaikutustilanteisiin ja yhteistyöhön ihmisten välillä. Kurtin mukaan hiljaisen tiedon jakamisen haastavuuteen voidaan vaikuttaa työntekijöiden vuorovaikutuksellisuutta ja reflektiivisyyttä tukevien toimintatapojen kehittämällä (Kurtti 2012, 191). Virtainlahden mukaan yksi keino jakaa hiljaista tietoa on tiimi. Tiimillä tarkoitetaan itseohjautuvaa työryhmää, joka vastaa tietyn kokonaisuuden hoitamisesta alusta loppuun. Tiimillä on yhteiset toimintatavat ja yhteinen päämäärä ja tavoitteet. Virtain-

lahti viittaa Nonakan ja Takeuchin pohdintaan, jonka mukaan tietämys ja sen jakaminen tapahtuu tiimeissä ja organisaatiossa tietojen keskusteluna, eli jatkuvana hiljaisen ja näkyvän tiedon vuorovaikutuksena. Tällä viitataan Seci-malliin, jonka avasin luvussa 3.1.2. Tiimi on oiva keino hiljaisen tiedon levittämiseen. Tiimeissä tieto täsmenyy keskustelujen, kokemusten jakamisen ja havainnoimisen kautta. (Virtainlahti 2005, 39.)

Näen avointa toimintaa toteuttavat tiimit tällaisina hiljaista tietoa jakavina tiimeinä. Tiimin tehtävänä on toteuttaa avointa toimintaa nuorisopalveluissa yhteisesti asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Tiimeissä koetaan avoimen toiminnan aikana yhdessä ja erikseen erilaisia kokemuksia ja näitä tilanteita puretaan Logbook-raportoinnin yhteydessä.

Meillä on muutenkin ollut hirveen keskusteleva tiimi, mut vielä enemmän tavallaan koen, että just noitten raporttien myötä.. Ennen yritettiin tehdä rapsaa joka paikkaan, mutta ikinä se ei.. Sitä jaksettiin pitää viikko sitä rapsaa ja sitten se unohtu. Nyt kun se on pakko tehdä, niin se keskustele vuus on lisääntynyt sitä myöten, koska me joudutaan miettimään, mitä me oikeasti joudumme tekemään työksemme. Se keskustelu on lisääntynyt. (Haastattelu.)

Haastatteluissa ilmeni, että eri tiimeissä tuntuu olevan suhteellisen selkeää se, että raportointiin kuuluu yhteinen reflektiokeskustelu ja että raportointikirjaaminen tehtäisiin yhteisen keskustelun pohjalta joko niin, että joku tiimistä vastaa kirjaamisesta tai kaikki tiimin jäsenet yhdessä vastaavat yhdessä kirjaamisesta. Useat haastateltavat kokivat, että keskustelun määrä on lisääntynyt Logbookin käytön myötä. Yhteisten ajatusten ja fiilisten läpikäynnistä on tullut helpompaa. Myös keskusteluherkkyys on lisääntynyt. Sellaisetkin asiat, jotka ennen jäivät helposti sanomatta tai jotka tuotiin myöhemmin esimerkiksi tiimipalaverin yhteydessä esiin, tulevat raportointiprosessissa nyt esiin.

Toki on myös käytännön sanelemia tilanteita, jolloin kaikki eivät voi osallistua raportointikeskusteluun tai kirjaamiseen. Haastatteluissa tuli myös esille se, että on edelleen tiimejä, joissa ei välttämättä käydä yhteistä raportointikeskustelua ja että kirjaamisista vastaa vuorollaan yksi työntekijä. Tämä ei toki tarkoita sitä, etteikö avoimeen toimintaan liittyvää keskustelua tiimeissä käytäisi muissa yhteyksissä, mutta tämä ei palvele

suoraan toiminnan jälkeen tapahtuvaa yhteistä keskustelua. Yhdessä haastattelussa pohdittiin myös sitä, ketkä talon vakituiseen henkilöstöön kuulumattomista henkilöistä voivat osallistua reflektiokeskusteluun, koska keskusteluissa saatetaan käydä läpi arkaluontoisia asioita. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi opiskelijaharjoittelijoita, vapaaehtoisia tai muita vastaavia henkilöitä, joilla on myös arvokkaita näkemyksiä.

Haastatteluissa korostui se, että raportointiprosessin tunnelmaan vaikuttaa se, että kuinka merkitykselliseksi raportoitavat asiat koetaan. Usea haastateltava koki, että merkityksellisiin ja negatiivisiin asioihin jaksetaan keskittyä, jolloin tunnelmakin on keskittyneempi. Mikäli ilta on ollut normaali, niin tunnelma voi olla levoton. Kirjoittaminen voi tuntua turhalta, jos ei ole mitään normaalista poikkeavaa kirjoitettavaa. Lisäksi yhdessä haastattelussa nousi esille myös se, että tunnelma on riippuvainen siitä, kuka keskustelun pohjalta tehdyn raportin kirjoittaa. Jos kirjaajana on henkilö, jonka asenne Logbookin käyttöä kohtaan on kriittinen, voi tunnelma olla latautunutkin.

Kun on se illan viimeinen puol tuntinen ehkä menossa niin, se on jotenkin ehkä vähän levotonta aikaa. Mä nään hirveen tärkeenä jotenkin sen, että sen pitää olla jotenkin yhdessä sanoitettu asia, et sitä Logbookii varten se hetki ja vaikka se nyt sattuu oleen se illan viimeinen puol tuntii, niin silti jotenkin, että maltais olla sen äärellä sen hetken, eikä silleen takki puoliks jo päällä ja ovesta ulkona. Että siinä on vähän semmonen, helposti kääntyy sit sillain vähän.. No niin, vähän levottomaks monesti tunnelma. Mutta sit jos mietin sellaisia iltoja, kun on ollu vaikka joku tilanne päällä tai selkeesti jotain, mitä on niinku super-tärkeetä saada kirjattuu sinne, niin silloin sen merkitys ehkä myös korostuu. Ja ehkä huomaan sitä kautta tekeväni sellaisen havainnon, että ehkä silloin, kun jotain ehkä negatiivises mieles on sattunu, mikä pitää saada raportoituu, niin silloin tuntuu, että nähdään se jotenkin merkityksellisempänä. (Haastattelu.)

Virtainlahden mukaan tiedon siirtämistä kannustavalla ilmapiirillä ja organisatiokulttuurilla on mahdollista vaikuttaa välillisiin ja välittömiin tiedonkulun ongelmiin. Välitön tiedon kulun ongelma tarkoittaa, että tiedon hallussapitäjät eivät jaa sitä eteenpäin joko tahallisesti tai tahattomasti. Välillinen tiedonkulun ongelma taas syntyy, jos oletetaan, että on olemassa tietoa, jota ei välttämättä ole. Tällöin syntyy helposti väärinkäsityksille ja jopa huhuille altis työympäristö. (Virtainlahti 2005, 35–36.)

Onkin erittäin tärkeää, että koko organisaation tasolla kaikille tiimeille annetaan mahdollisuus yhteisen raportointiprosessin toteuttamiseen ja korostetaan sitä, mitä arvoa sillä on, että jokainen osallistuu tähän prosessiin. Sillä voi olla vaikutusta siihen, millaisia raportteja tuotetaan ja mitä hyötyä siitä on tiimeille itselleen esimerkiksi tiimin sisäisen tiedon kulun kannalta, kuin laajemminkin.

### 6.2.2 Tiedon jakamisen edellytykset

Raportointitilanne on mahdollistanut ajankohdan yhteiseen keskusteluun, työn pohtimiseen, reflektointiin ja dokumentointiin. Kurtin mukaan kiireisestä työstä pysähtymällä ja yhdessä kriittisesti pohtien voidaan toiminnan taustalla piilevää hiljaista tietoa hyödyntää tuomalla yhteispohdinnan tulokset myös käytäntöön (Kurtti 2012, 196). Työstä pysähtyminen vaatiikin aikaa ja oman ajankohdan. Haastattelussa kävi ilmi, että kaikissa avoimen toiminnan tiimeissä tällainen yhteinen keskustelu- ja raportointiaika ei ole ollut käytössä ennen Logbookin käyttöä. Toinen seikka on se, että osa haastateltavista koki, että reflektion laatu ja määrä on lisääntynyt aiempaan. Eräs haastateltava nosti esiin myös sen edun, että yhteinen reflektioaika takaa sen, että työt eivät seuraa kotiin.

Virtainlahti viittaa Nonakan ja Konnon *ba*-tilaan hiljaisen tiedon siirtämisen ja uuden tiedon luomisen paikkana. *Ba* voi olla fyysinen, virtuaalinen tai henkinen tila, jossa luodaan yhteyksiä ihmisten välille. *Ba* on ikään kuin areena, jossa tieto ihmisten kokemuksista ja kokemusten heijastumista voidaan kerätä ja yhdistää. Japanilainen tee-huone, jossa ihmisillä on mahdollisuus tavata ja keskustella on esimerkki *ba*-tilasta. Virtainlahden mukaan organisaation haasteena on luoda *ba*-tilan kaltaisia areenoita, joissa organisaation jäsenten on mahdollista siirtää hiljaista tietoa, oppia tuntemaan toisensa paremmin, sekä synnyttämään luottamusta toisiin jäseniin. (Virtainlahti 2005, 34–35.) Voidaankin todeta, että yhteinen raportointitilanne voi parhaillaan palvella tiimejä *ba*-tilan kaltaisena areenana, koska sille on organisaation puolesta annettu mahdollisuus – on aikaa keskustella ja jakaa kokemuksia, jota kaikkialla ei ole välttämättä aiemmin ollut.

Tietämyksen hallinnan toteuttaminen vaatii organisaatiossa aikaa. Toisinaan organisaatiot vaativat henkilöstöltä tiedon jakamiselle toimenpiteitä, mutta tämä tehtävä annetaan muiden tehtävien päälle ilman osoitettua aikaresurssia. Kun pyritään aidosti

hyvään tiedon hallinnan prosessiin, on sille varattava riittävästi aikaa ja sen täytyy näkyä työn suunnittelussa ja ajoittamisessa. (Virtainlahti 2009, 177.)

Haastatteluista selvisi, että raportin laadintaan käytetty aika on eri tiimeissä vaihteleva. Raportin laadintaan käytetään aikaa 5–30 minuuttia. Toimintaa, josta ei ole paljoa avattavaa, kirjattiin 5–10 minuuttia. Usea haastateltava katsoi, että annettu 15 minuuttia on riittävä aika raportoinnille, joillakin raportointi saattaa kestää jopa puoli tuntia. Toiminnan intensiteetti, aiempiin tapahtumiin tehty laadullinen vertailu ja raportoinnille järjestetyt olosuhteet vaikuttivat käytettyyn aikaan ja sen riittävyteen. Esimerkiksi iltapäivän varhaisnuorten kirjaaminen saattoi joissakin tapauksissa tapahtua vasta illan nuorten jälkeen, jolloin molemmat raportit tehtiin putkeen päivän päätteeksi. Kovin lyhyet, 5 minuuttia kestävät raportoinnit herättävät miettimään, kuinka syvällisesti kokemuksia ja havaintoja voidaan purkaa raportteihin, jotta se palvelisi toiminnan tai osaamisen kehittämistä jatkossa. Toki toiminnan volyyymi ja tiimin koko vaikuttaa tähän, mutta voisiko raportointiprosessissa silti olla mahdollisuus toiminnan kehittämiseen, jos sitä varten annettu aika käytetään hyödyksi?

Jotenkin mä nään, että logbookin myötä ehkä siihen toiminnan ja tilanteiden purkamiseen on tullu helpommin semmoinen runko. Tai tuntuu, että se on jotenkin jäsennellympää, kun niitä asioita kirjataan johonki. Et jotenkin se on muuttanut sen, että jos aikasemmin puhuttiin näin ja sit lähetettiin kotiin ja ilta jatku, niin semmosen tietyn rungon ja jäsentelyn mun mielestä Logbook on tuonut mukanaan. Ja se ei oo välttämättä edes semmonen, ei meillä oo esimerkiksi apukysymyksiä tai mitään tällaisia, minkä pohjalta täytettäis sitä joka ilta. Mut jotenkin sen käytön myötä on ehkä tullut se tietynlainen tottumus ja tapa mitä sinne puretaan ja millaisia asioita nostetaan. (Haastattelu.)

Kaikissa haastatteluissa erääksi temaksi nousi systemaattisuus ja rakenteellisuus. Useat haastateltavat kokivat, että työn purkamiseen ja reflektointiin oli tullut runko ja että sitä tehdään systemaattisesti. Ajatustyö on lisääntynyt ja Logbookista on tullut näkyvin osa työn reflektoinnissa. Toisaalta haastatteluissa suhtauduttiin myös kriittisesti systemaattisuuteen. On paljon työntekijöistä itsestään kiinni, hyödyntävätkö he Logbookia systemaattisesti. Systemaattisuus ja rakenteellisuus voidaan kuitenkin nähdä



tässä tapauksessa potentiaalisina työssä jaksamista ja työhyvinvointia tukevinä elementteinä. Hyvä vertailukohde löytyy esimerkiksi etsivän nuorisotyön puolelta. Vilenin mukaan etsivässä nuorisotyössä työssä jaksamiseen vaikuttaa se, että organisaatio tukee työntekijöitä rakentamalla arjen sisälle esimerkiksi reflektointiin, palautteen saamiseen ja antamiseen sekä haastavien ja kuormittavien tilanteiden purkuun tarkoitettuja rakenteita (Vilen 2018, 43).

Kaikissa haastatteluissa kävi ilmi, että apukysymyksissä, joita kirjallisten raporttien laadinnan yhteydessä käytetään, olisi kehittämisen varaa. Joissakin tapauksissa apukysymyksiä ei edes käytetä, vaan ne pyyhitään pois ja raportti laaditaan ilman niitä. Eräs haastateltava toi esille sen, että apukysymykset toisaalta voivat palvella yksikkö- ja organisaatiosalla verrattavissa olevan tiedon muodossa ja siksi on ymmärrettävää, että niitä pitäisi käyttää. Kysymys nuorten kanssa käytyjen keskustelujen teemoista koettiin hyödylliseksi, mutta kysymys siitä, mitä nuoret oppivat toiminnassa, koettiin haastavaksi, koska kysymykseen vastataan ohjaajan näkökulmasta, eikä nuoren omasta näkökulmasta. Joissakin tilanteissa on käytetty jopa omia apukysymyksiä, jos on ollut jokin tietty teema, joka silloin on koskettanut avointa toimintaa. Osa haastateltavista koki, että kysymykset ohjaavat vastaamaan siihen, mitä tapahtuu ja mitä tehdään, mutta syvemmälle kriittiseen pohdintaan, onnistumisiin tai epäonnistumisiin tai niiden avaamiseen ei ole annettu ohjaavia apukysymyksiä.

Kyl mä sanoisin, että ne ohjaavat kysymykset ohjaa mua tavallaan, ainakin toistaseks, sellaseen niinkun tylsään realismiin. Ei ehkä negatiivisiin kommentteihin siinä kirjaamisvaiheessa, mutta kyl niinku enemmän se on tavallaan sellaista toteamista se raportin kirjoittaminen (Haastattelu).

Edelleen pyyhimme ns. auttavat kysymykset pois muistiinpanokohdasta aina ja kirjoitamme suoraan mitä kaikkea tulee mieleen, jos niistä kysymyksistä saisi jotenkin meille parempia, olisi niitä kiva käyttää. Olemme niiden muokkaamista miettineet paljon, mutta emme ole keksineet, mikä niissä juuri meille mättää. (Kyselyn avovastaus.)

Tiedon siirtämisessä yksi ongelma on se, että ihmiset eivät ole aina täysin tietoisia siitä, mitä he tietävät. Monet työn osa-alueet näkyvät usein rutiineina, joiden täsmentäminen voi olla hankalaa. Muiden oppimisen kannalta tärkeäksi mielletty hiljainen tieto voi edelleen jäädä hiljaiseksi, jos olennaisia asioita ei osata avata. Yksi keino saada

näitä hiljaisen tiedon alueita näkyville on esittää oikeita kysymyksiä. Kysymysten avulla voidaan parantaa tietoisuutta ja ymmärrystä tietystä toiminnasta. Ymmärryksen rakentaminen on yhtä tärkeää sekä kysyjälle että vastaajalle. (Virtainlahti 2005, 44–45.)

Logbook-raportointiin käytettävät apukysymykset ovat toiminnan kuvaamisen kannalta olennaisia, jotta voidaan kerätä tietoa, joka on koko organisaation tasolla vertailtavaa. Kysymykset esimerkiksi nuorten kanssa käydyistä keskustelujen teemoista on olennaista, jotta voidaan kartoittaa, millaisista asioista käydään kasvatuksellisia keskusteluja avoimessa toiminnassa. Sen lisäksi voisi kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, miten esimerkiksi nuorten oppimisesta kysytään, jos sitä halutaan kysyä. Pitäisikö kysyä esimerkiksi ”mitkä tilanteet olivat mielestänne tärkeimpiä nuorten oppimisen kannalta?” ja sen lisäksi ”miksi ne olivat tärkeimpiä ja miten ohjaajat tukivat nuorten oppimista?”. Edelliset kysymykset ovat tietenkin vain esimerkkejä, eikä niitä pidä nähdä juuri oikeina kysymyksinä. Siltikin nuorisopalveluissa olisi varmasti paikallaan pohtia, mitkä olisivat hiljaisen tiedon avaamisen, jakamisen ja oppimisen kannalta oikeita kysymyksiä kysyä. Apukysymykset, jotka ohjaavat luetteloimaan tai toteamaan tapahtumia eivät tue oppimista siinä missä syvemmälle menevät ja reflektiivisemmät kysymykset voisivat tukea. On myös huomioitava se seikka, että kaikkea raportointikeskustelussa esille tulevaa on mahdotonta kirjoittaa raporttiin – eikä täydellisten tekstien tuottaminen voikaan olla tavoite. On olennaista tukea tiimien sisällä tapahtuvaa oppimista, mutta myös saada tästä oppimisesta edes osa näkyviin koko organisaation hyödynnettäväksi.

### 6.2.3 Jokaisen panos tiedon jakamiseen

Haastateltavat kokivat, että tiimien raportointikeskusteluissa erityisesti hiljaisempien työntekijöiden ääni on tullut esiin. Eräässä haastattelussa koettiin, että yhteinen keskustelu on vahvistanut kaikkien ohjaajien mukana olemisen tunnetta. Toisaalta yhdessä haastattelussa tuli esille, että uusien työntekijöiden kohdalla ei ole havaittu sen kummempaa mukana olemisen vahvistumista, kun tiimi on valmiiksi hyvin keskusteleva. Haastateltavat kokivat uusien tai kokemattomien työntekijöiden näkökulmasta raportointitilanteen olevan hyödyllinen useasta syystä. Keskustelussa käydään usein tärkeitä huomioita ja työntekijöiden ”fiiliksiä” läpi. Työntekijöiden osaaminen ja vahvuudet tulevat paremmin esille, mitä enemmän keskustellaan. Hiljaisen tietämyksen

jakamisen kannalta olisi syytä keskittyä kuitenkin myös onnistumisten ja hyvin hoidettujen tilanteiden avaamiseen, koska tämä tarjoaisi erityisesti uusille työntekijöille arvokasta tietoa ja toisaalta tilanteiden avaaminen vähentää asioiden olettamista. Ylipäätään raportointitilanne opettaa haastateltavien mielestä kokemattomammille työntekijöille purkamisen ja reflektoinnin merkityksestä.

Niin se hiljaisimman ääni kuuluu nyt mun mielestä enemmän, et se rohkaisee sitä ottamaan osaa enemmän keskusteluun ja puhumaan työstä. Se ei oo aikaisemmin ihan niin paljon halunnut puhua. Se on lisääntynyt se äänen kuuluvuus. (Haastattelu.)

Toi on niinku se, minkä mä oon nähny tossa Logbookissa, tavallaan se uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden.. Tavallaan se, kun ne kirjoittaa ensimmäisiä raportteja, niin siinä kohtaa ne tavallaan vasta ymmärtää, että ai hitsi mun täytyy vähän miettiä, että mitä mä teen. Ehkä vanhemmalle työntekijälle se on tavallaan itsestänselvyys, mutta tavallaan uusille työntekijöille se ei välttämättä olekaan, niin siinä mielessä Logbook kyllä auttaa. (Haastattelu.)

Tiedon muuntumisen ensimmäisessä vaiheessa puhutaan sosialisatiosta, eli kun hiljainen tieto muuntuu yhteiseksi hiljaiseksi tiedoksi. Olennaista on tiedon hankkimisen kokemus. Uusi työntekijä sosiaalistuu työyhteisöön oppimalla työyhteisön toiminta- ja ajattelutapoja, jopa sellaisia, joita ei ole hänelle ääneen kerrottu. Uusi työntekijä alkaa usein huomaamattaan toimimaan näiden tapojen mukaan. Perehdyttäminen on olennaista uuden työntekijän sosiaalistumisessa työyhteisöön. Perehdyttämisellä luodaan pohjaa hiljaisen tiedon siirtämiselle välttämättömän positiivisen organisaatiokulttuurin ja ilmapiirin luomiseksi. (Virtainlahti 2005, 36, 40.)

Tästä syystä on hienoa, että yhteinen raportointitilanne on havaittu nimenomaan uusien tai kokemattomien työntekijöiden kannalta tarpeelliseksi asiaksi. Raportointikeskustelun yhteydessä kokemuksia puretaan ja tämä tukee uuden työntekijän perehtymistä työhön, vaikka sitä ei toki voida pitää ainoana tapana perehdyttämiseen. Tämän lisäksi uudet työntekijät oppivat, että raportointi reflektointineen ja kirjaamisineen on tapa tehdä töitä ja se, miten tämä prosessi todellisuudessa hoidetaan, vaikuttaa myös jatkossa uusien työntekijöiden tapaan tehdä työtä. Siksi on tärkeää, että tämä

näkökulma saa huomiota, koska viiden vuoden päästä tämän päivän uudet työntekijät ovat jo kokeneempia vanhempia työntekijöitä, joilla on opitut tavat tehdä töitään.

### 6.3 Avoin toiminta nuorisotyön hiljaisena tietona

Kolmas pääteema koski avointa toimintaa nuorisotyön hiljaisena tietona. Kuten toisessa luvussa selvisi, nuorisotalotyö, johon avoin toiminta vertautuu, sisältää paljon hiljaista tietoa ja tämä teema näkyi haastatteluissa sekä avoimen toiminnan avaamisen että avoimen toiminnan laadun parantamisen kautta.

#### 6.3.1 Avoimen toiminnan laadun parantaminen

Useat haastateltavista ilmaisivat, että Logbookin käyttö on kannustanut pohtimaan avoimen toiminnan sisältöjä. Avoimen toiminnan reflektointi jälkikäteen on auttanut havaintojen tekemisessä esimerkiksi avoimen toiminnan monipuolisuudesta, millaista toimintaa nuorille tarjotaan, avoimen toiminnan puitteissa tapahtuvan ryhmätoiminnan ominaisuuksista sekä ohjaustyöstä yleisesti. Eräs haastateltava koki, että niillä tavoitteilla, joita organisaation on asettanut, stressataan kuitenkin myös nuoria. Nuoria vastuutetaan nuorten ryhmätoiminnan toteuttamiseen, vaikka he eivät sitä itse haluaisi. Haastattelussa keskusteltiin tämän takia jonkin verran näennäisöllisyydestä. Mielestäni tämä kertoo siitä, että ohjaajat pohtivat kriittisesti organisaation asettamia tavoitteita, joiden saavuttamista seurataan Logbookista saatavana tietona.

Niin ei ne halua enää tulla suorittamaan mitään. Ne haluaa tulla sinne makaamaan sohvalle ja juttelemaan kaverin kanssa ja pelaamaan ehkä Fifaa. Et jos me vaaditaan hirveästi, että nyt pitää saada tämä yksi prosentti ylöspäin, niin teidän pitää tulla tänne leipomaan ja suunnittelemaan teatteria ja musiikkia ja vaikka mitä kaikkea, niin me viedään niiltä kaikki voimat. (Haastaattelu.)

Logbookin käytön hyötynä nähtiin se, että työn laadullisen arvioinnin katsottiin lisääntyneen yleisesti ja että käytön myötä myös laadullista arviointia tehdään tiimeissä määrällisen arvioinnin rinnalla. Tämä nähtiin hyvänä suuntauksena. Avoimeen toimintaan liittyvän hiljaisen tiedon nähtiin avaavan toiminnan laatua. Eräs haastateltava nosti laadullisen tiedon keräämisen ja sen reflektoinnin määrällisen tiedon keräämistä tärkeämmäksi, koska käyntikertojen mittaaminen kertoo hänen mielestään enemmän toiminnan vetovoimaisuudesta, eikä välttämättä siitä, onko toiminta kasvatuksellisesti

tarpeeksi laadukasta. Onkin tärkeää pohtia myös sitä, että avoimen toiminnan vaikuttavuutta voitaisiin avata muutenkin kuin määrällisten tunnuslukujen kautta. Tämä mahdollistuu laadullisten raporttien kautta.

Gretschelin mukaan avoimen nuorisotyön vaikutusten ja vaikuttavuuden osoittaminen on haasteellista. Esimerkiksi kohdennetun nuorisotyön prosessimaisempi vaikuttavuuden rakentuminen on helpompaa todentaa, kuin pistemäinen, erimuotoisten toimintojen kirjon omaavan avoimen nuorisotyön vaikuttavuus. Avoimen nuorisotyön vaikuttavuus ilmenee esimerkiksi luottamuksen syntymisenä, turvallisena ilmapiirinä, toiminnan tuottamana henkisen pääoman kasvuna, harrastusmahdollisuuksina, oman toiminnan järjestämismahdollisuuksina sekä kokemuksina vaikuttamisesta lähiympäristöön. Avoimen työn vaikutuksien ja vaikuttavuuden todentaminen vaatii systemaattista aineiston keruuta erilaisten avoimen nuorisotyön muodoista, ja niissä tapahtuvan ihmisten, asioiden ja tilanteiden kehittymisen pitkäjänteistä dokumentointia ja tarinallista arviointia. (Gretschel 2016, 187–188.)

### 6.3.2 Avoimen toiminnan avaaminen

Haastateltavat kertoivat, että he kirjaavat ylös avoimessa toiminnassa seuraavanlaisia sisältöjä raportointikeskusteluihin liittyen:

- Tapahtumat pääpiirteittäin
- Kasvatukselliset keskustelut nuorten kanssa, nuorten väliset keskustelut
- Hyviä nuorisotyöllisiä työkaluja ja menetelmiä (esim. elokuvat)
- Yksittäisiin nuoriin liittyviä tapahtumia anonyymisti
- Avoimessa toiminnassa käyviin haastaviin nuorten ryhmiin liittyviä onnistumisia, epäonnistumisia ja jatkosuunnitelmia
- Mahdollisimman tarkasti kuvaukset siitä, minkälaisia erilaisia ryhmiä avoimen toiminnan sisällä toimii

Kahdessa haastattelussa korostettiin sitä, kuinka merkityksellistä ohjaajille on se, että avointa toimintaa pystytään avaamaan ulkopuoliselle maailmalle. Osa haastateltavista koki, että avointa toimintaa usein vähätellään tai siihen suhtaudutaan liiaksi perusnuorisotyönä ja usein avoin toiminta on se, mistä ”nipistetään” resursseja. Haastateltavien mielestä on hienoa, että Logbookin avulla voidaan sanoittaa ja tuoda näkyväksi miten monimuotoista ja merkityksellistä toimintaa avoin nuorisotalotyö on, ja miten paljon ammattitaitoa sen tekeminen vaatii. Eräs haastateltava ilmaisi, että nuorisotyön opetussuunnitelman tapaan raportointi on toinen tapa sanoittaa ja havainnoida työtä

ja lopulta työtä voi tehdä tietoon perustuen paremmin. Logbookiin kuitenkin tuotetaan valtavat määrät tietoa, jota voisi tutkia ja josta voisi oppia.

Koska sitä on iso volyymi olemassa, niin se tuntuu jotenki hassulta, että sitä ei hyödynnettäis. Onko esim. nuorisotutkimusseura, jolle sitä vois pistää eteenpäin ja jos johto pystyy selvittämään, että miten sitä materiaalia pitäis kirjata ja minkälaista aineistoa sinne pitäis kirjata, jotta se olis hyödyllistä muillekin kuin pelkästään meille, koska sillä voi viedä nuorisotyötä eteenpäin loppupeleissä. (Haastattelu.)

Kuten Kiilakoski on todennut nuorisotalotyötä valaisevassa tutkimuksessaan, hiljaisen tiedon osuus nuorisotyössä on merkittävä. Monet talotyön piirteet näyttäytyvät itsensänselvyyksinä – näin tätä on aina tehty -tyyppisenä toimintana. Tämä perustuu siihen, että tavat tehdä töitä tietyllä tapaa pohjautuvat kokemukseen ja hiljaiseen tietoon. Työtä voi olla hankala käsitteellistää ja sanallistaa, jolloin erityisesti työn kehittämisen näkökulma muuttuu haastavaksi. Kehittäminen edellyttää, että tulevaisuudessa toimitaan toisin, kun aiemmin on toimittu. Yhteisten, jaettujen käsitteiden puute tekee kehittämisen aloittamisesta hankalaa. (Kiilakoski 2011, 165.)

Tuntuu ettei sille ole aikaa tarpeeksi. Hieman epäselvyyksiä mitä sinne pitäis kirjoittaa. Olemme pyrkineet kehittymään kirjaamisessa, edelleen tuottaa vaikeuksia. (Kyselyn avovastaus.)

Haastatteluaineistosta selvisikin, että avointa toimintaa on vaikeampi avata sanallisesti, kuin esimerkiksi ryhmämuotoista toimintaa. Ryhmämuotoiselle toiminnalle on kirjattu esimerkiksi tavoitteet ja yhteistyökumppanit ja nämä seikat seuraavat raportoinnissa, mutta avoimesta toiminnasta nämä puuttuvat. Eräs haastateltava kertoi, että avoin toiminta on helppoa kirjattavaa, koska siinä avataan lähinnä, mitä tapahtui, jolloin kirjaaminen on suppeampaa. Erilaiset prosessit jäävät usein avoimessa toiminnassa pimentoon. Hyvä esimerkki on se, että eräs haastateltava kertoi, että vertaisohjaajien pitämässä illoissa nuorisotyöntekijät käyvät syvällisestikin asioita läpi vertaisohjaajien kanssa ja esimerkiksi positiivisia huomioita vertaisohjaajien ohjaukseen liittyen kirjataan ylös. Omien työkavereiden kanssa sen sijaan usein oletetaan ja luoteetaan, että esimerkiksi ammatilliset onnistumiset tai epäonnistumiset otetaan esille, mutta herää kysymys: otetaanko niitä esille, jos tämä perustuu oletukselle?

Mä mietin noiden niinku vertaisohjaajien kanssa se ehkä usein saattaa olla jopa reflektioivampaa se keskustelu, kuin mitä käydään niinku jonkun avoimen toiminnan päätteeks, koska ehkä jotenkin ohjaajana enemmän haluaa panostaa siihen hetkeen ja ehkä enemmän käy vähän sitä keskustelua kysymällä asioita ja kiinnittämällä huomiota joihinkin tilanteisiin. Vertaisohjaajien kanssa tulee sellaisia hienoja niinku hetkiä jotenkin ehkä enemmän tehty näkyväksi, kun sitten taas oman tiimin kanssa jotenki luottaa siihen ehkä liikaakin, että ihmiset tuo niitä tai työkaverit tuo niitä asioita ja huomioita esiin. (Haastattelu.)

Kuten Kiilakosken tutkimuksessakin esitettiin, on avoimen toiminnan avaaminen haasteellista, jos yhteistä tapaa puhua tai fokuksitua ajatusmaailmaa käsitteinen ei ole muodostettu. Haastatteluiden aineisto vihjasi myös siitä, että nuorisotyöntekijöiltä tuntuu puuttuvan tietynlainen tapa keskustella kollegoiden kanssa työn sisällöistä. Oletuksille tulisikin jättää vähemmän tilaa ja tuoda myös itsestään selviltä tuntuvia asioita enemmän esiin. Tämän lisäksi keskusteluihin ja reflektioon tulisi saada jonkinlainen fokus. Helsingin nuorisopalveluiden NUPS-prosessi (nuorisotyön opetussuunnitelma) valmistui syksyllä 2020 ja nyt on meneillään suunnitelman vieminen käytäntöön (Hovi 2020a). Näen, että NUPS-prosessissa luoduilla toiminnan suuntaviivoilla ja tavoitteilla pystytään myös avaamaan, millaisia sisältöjä Logbookiin olisi mahdollista kirjata ja siten Logbook voisi toimia erinomaisena alustana jalkauttaa NUPS käytännön työtä tekeväälle tasolle. Logbookin avulla NUPS:issa asetettujen vision ja tavoitteiden toteutumista voitaisiin myös laadullisesti arvioida ja mitata.

Ehkä jotenkin, ehkä joku tarve siitä, että pitäis ehkä viel vähän enemmän terävöittää sitä, että mitä me lopulta sinne kirjataan. Tai tavallaan sä voit kirjata sinne ihan mitä vaan ja varmasti aika monipuolisesti sielkin kirjaa mitä kirjaa, mutta ehkä joku semmonen tietty kärki vielä, ehkä nyt kun tämä on ollut jonkun aikaa käytössä, ja tähän on tullut jonkinlainen rutiini, ihan hyvä rutiini, niin ehkä joku kärki vielä. (Haastattelu.)

Yhdessä haastattelussa tuli esille varsinaisen kirjoittamisen haastavuus. Osa työntekijöistä on kokenut kirjoittamisen raskaaksi ja kirjoittaakin vähemmän, kun taas ne, joille kirjoittaminen on luonteva ilmaisun tapa, voivat kirjoittaa pidempiä raportteja. Keskustelussa nousi esille myös, että jos kirjoittamista ei nähdä merkityksellisenä, voi

raporteista jäädä asioita pois ja että yhteisen reflektoinnin sanallistaminen on vaikeaa ylipäättään. Toisessa haastattelussa toisaalta korostettiin sitä, että Logbook-kirjaamisvastuun tulisi olla kiertävä, vaikka kaikki osallistuvatkin purkamiseen, koska kirjoittamisessa täytyy miettiä, mitä on tehty. Kirjoittaminen toisaalta palvelee kokonaisuuden hahmottamista, mutta toisaalta se voi olla liian raskas tehtävä päivän päätteeksi, jos kirjoittaminen ei ole luontevaa.

## 6.4 Tiedon johtaminen

Neljäs pääteema on tiedon johtaminen. Haastatteluissa ja kyselyn avovastauksissa yksi merkittävä esiin noussut seikka oli se, että Logbookiin kirjattavaa laadullista tietoa pitäisi pyrkiä paremmin hyödyntämään isommassa mittakaavassa. Tiedon johtamisen pääteemaan liittyikin tiedon hyödyntäminen koko organisaatiossa ja tiimeissä, sekä Logbookin käytön tulevaisuus omina teema-alueinaan.

### 6.4.1 Tiedon hyödyntäminen koko organisaatiossa

Sydänmaanlakan mukaan tiedon johtaminen on prosessi, joka koostuu eri alaprosesseista. Alaprosesseissa tuetaan muun muassa hiljaisen tiedon muuttamista havaittavaksi ja yksilöiden tiedon muuttumista ryhmän tiedoksi. Alaprosessit ovat luominen, hankinta (tiedon vangitseminen), varastointi, jakaminen ja soveltaminen. Tietoa luodaan esimerkiksi tiimityönä ja sitä voi hankkia dokumentoimalla piilevää tietoa havaittavaan muotoon. Tietoa varastoidaan, jotta tieto olisi jäsenneiltyä ja kaikkien saatavilla, ja sitä jaetaan esimerkiksi tietokantojen- ja järjestelmien avulla muille organisaation jäsenille. Olennaista tiedon johtamisen onnistumisen kannalta on kuitenkin se, miten tietoa sovelletaan. Tiedon johtamisen tavoite on tiedon tehokas soveltaminen päätöksentekotilanteissa. (Sydänmaanlakka 2012, 182–185.)

Tiedon johtamisen alaprosessit näkyvät Logbook-raportointiprosessissa niin, että tiimeissä luodaan uutta tietoa yhdessä tehden, osia siitä hankitaan tai ”vangitaan” raportteihin ja Logbook tarjoaa varastoinnille ja tiedon jakamiselle alustan. Tiedon soveltamisen kannalta ilmeni kuitenkin erilaisia esteitä tiedon hyödyntämiselle. Yksi merkittävimmistä alateemoista, joka tuli usein esille haastatteluissa on se, että haastateltavat kokivat, että laadullinen raportointituotos ei juuri näy avoimen toiminnan kehittämisessä. Logbook on kyllä mahdollistanut kävijämäärien seuraamisen ja sujuvan



vertailun, mutta kirjallisia raportteja ei juurikaan hyödynnetä työn kehittämiseen. Tiimit eivät hyödynnä niitä tavoitteellisesti itse ja niihin ei kiinnitetä kokemuksen mukaan huomiota esimerkiksi yksikköpalavereiden yhteydessä tai muissa vastaavissa yhteyksissä. Useat haastateltavat eivät tiedneet, mihin tietoa käytetään ja miksi sitä ylipäätään kerätään. Haastateltavat pitivät kuitenkin laadullisia raportteja työn kehittämisen kannalta potentiaalisena työkaluna.

Täl hetkellä meillä on aikaa katsoa pelkästään määrällistä dataa. Se laadullinen jää yhä sivuun ja silloin kun Logbook otettiin käyttöön, niin meidän yksikössä pohdittiin sitä, mitä tapahtuu sille laadulliselle aineistolle ja vastaus oli, että kyllä sitä seurataan, mut todellisuudessa sitä ei oo seurattu. (Haastattelu.)

Kaipaisin aikaa ja paikkaa reflektiolle yhdessä tiimin kanssa ja raporttien hyödyntämistä jotenkin. Nyt raportointi tuntuu turhalta täytetyöltä, jonka antia ei hyödynnetä mitenkään. Tilastoimiseen Logbook on sen sijaan hyödyllisempi. (Kyselyn avovastaus.)

Haastatteluissa keskusteltiin paljon Logbookin yhteisestä hyödyntämisestä muissa tilanteissa, kuin varsinaisessa raportointitilanteessa. Tämä teema oli esillä myös kyselyn avovastauksissa. Sekä yksikkö- että tiimipalavereissa tapahtuu yhteistä työn määrällisen tiedon tarkastelua Logbookista. Palavereissa vertaillaan ja puretaan kävijämääriä ja tarkastellaan esimerkiksi nuorten tuottaman toiminnan määrää. Laadulliset raportit sen sijaan jäävät pitkälti hyödyntämättä, haastateltavien kokemuksen mukaan varsinkin yksikkökokouksissa. Ylipäätään laadullisten raporttien hyödyntäminen ei nouse voimakkaasti esiin, kun tarkastellaan muiden kuntien kokemuksia järjestelmän hyödyntämisestä, vaan nimenomaan tilastojen, määrällisen tiedon, määrällisten mittareiden ja esimerkiksi käytettävyyden näkökulmat korostuvat, kuten Heinolan, Taipalsaaressa ja Kouvolan tapauksista selviää (Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019c; Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019d; Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2020). Vaikuttaisi siltä, että Logbook on tietyllä tapaa profiloitunut järjestelmänä nimenomaan määrällisen tiedon keräämiseen ja mittaamiseen.

Yksikkökokouksissa korostuu erityisesti toiminnanjohtajien rooli ja suhtautuminen Logbookin käyttöön. Mikäli Logbook ei ole toiminnanjohtajalla hallussa, voi sen käsittely helposti jäädä muiden juoksevien asioiden alle yksikkökokouksen yhteydessä, tai

sieltä nostetaan esille ainoastaan määrällistä tietoa. Eräässä haastattelussa ilmeni, että haastateltavalla oli halu viedä yksikkötasoisesti näkyville ammatillisia onnistumisia ja tähän ei ole vielä ollut aikaa tai mahdollisuutta.

Meillä on kans silleen, että seurataan noita lukuja. Tai siis se lukee meidän jokaisessa tiistaisessa yksikkökokouspöytäkirjassa. Siellä lukee aina, että logbook pitää aina katsoa ja siitä kyllä niinkun tosi usein toiminnanjohtajamme luistaa, että sit se on helppo asia, kun niitä asioita yleensä tiistaisin on ihan hirveesti, niin se Logbook vähän jää. (Haastattelu.)

Mielestäni Logbookia pitäisi käydä myös yksikkökokouksissa yhteisesti läpi, ainakin kerran kuukaudessa ja siten seurata toimintaa, jotta pystytään nopeammin reagoida toiminnan suunnitteluun/suuntaan. Silloin voitaisiin käydä läpi, myös niitä asioita läpi, mitä ei kirjata, mutta vaativat toimenpiteitä, esim. yksilötasolla. Myös alueelliset ilmiöt tulisivat ehkä huomioitua nopeammin. (Kyselyn avovastaus.)

Tiedon johtamisen kannalta juuri nämä seikat ovat olennaisia. Logbookiin ”vangittua” tietoa ei tällä hetkellä olla pystytty käyttämään hyödyksi toiminnan kehittämisessä niin kokonaisvaltaisesti, kuin se olisi mahdollista. Laadullista tietoa ei sovelleta tai hyödynnetä esimerkiksi yksikkötasoisesti: laadullisia raportteja ei juurikaan pureta, eikä niitä hyödynnetä työn sisältöjen esiin nostamisessa ja kehittämisessä yhteisesti. Tähän liittyy Seci-mallin yhdistämisen ja sisäistämisen vaiheet, jotka jäävät paljolti toteutumatta nuorisopalveluissa Logbookin hyödyntämisessä. Tähän viittasin luvussa 6.1.1, sivuilla 73–74. Samankaltainen tilanne kerätyn tiedon soveltamisen kanssa on muidenkin kuntien nuorisotoimissa tuttu. Kauniskankaan mukaan Rauman kunnan nuorisotoimessa kerätty tieto ei paikallisten nuorisotyöntekijöiden kokemuksen mukaan ohjaa nuorisotyötä, eikä sitä ei käytetä päätöksenteon pohjana, ja toiveena on esitetty tiedon keräämisen ja sen analysoinnin kehittämistä, jotta työn sisältöjä ja vaikutuksia voitaisiin tuoda paremmin esiin (Kauniskangas 2018, 59–60).

Myös se, että haastateltavat eivät tarkalleen tienneet, miksi tietoa raportoidaan, liittyy tiedon soveltamisen onnistumiseen. Jos tavoite ei ole kirkkaana mielessä, voidaanko oleellista tietoa dokumentoida? Tietenkään kaikkea laadullista tietoa ei olekaan tarkoituksenmukaista tai resurssien puitteissa mahdollista kerätä tai purkaa esimerkiksi yksikkötasoisesti, mutta mielestäni erään haastateltavan idea siitä, että kokouksissa voisi

nostaa esiin ammatillisia onnistumisia, voisi tarjota alustan esimerkiksi hyvien käytänteiden tai toimintamallien yhteiselle jakamiselle ja hyödyntämiselle.

Eräs haastateltava ilmaisi, että Logbookin käyttöönoton yhteydessä hänelle oli syntynyt käsitys, että johto hyödyntää kirjallisiakin raportteja työn kehittämisessä, mutta hänelle on jäänyt epäselväksi, että mitä tietoa sieltä etsitään ja miten tietoa on lopulta hyödynnetty. Samanlaisia ajatuksia heräsi muiltakin haastateltavilta. Useampi haastateltava kaipasi johdolta selvitystä, että mitä Logbookilla halutaan tehdä, miksi tietoa kerätään ja mitä kerättävällä tiedolla, niin laadullisella kuin määrälliselläkin, lopulta tehdään. Eräs haastateltava vei ajatuksen vielä pidemmälle ja hän nosti esiin kysymyksen, millaisilla toimenpiteillä pidettäisiin huolta siitä, että tietoa todella hyödynnetään. Toinen haastateltava kritisoi myös sitä, että kentän työntekijöillä ja niillä, jotka haluaavat, että tietoa kerätään, on erilaiset käsitykset nuorisotyöstä. Oleellista on siten se, onko raportoinnin tavoitteista ja prosessien tarkoituksesta viestitty tarpeeksi läpinäkyvästi ja perusteellisesti ohjaustyötä tekeville henkilöille – niille, jotka käytännössä luovat ja hankkivat tietoa. Haastatteluaineiston perusteella tämä on yksi selkeä alateema, johon olisi hyvä kiinnittää huomiota, kun tarkastellaan hiljaisen tiedon hyödyntämistä kokonaisvaltaisemmin.

Myös tää, että mun mielestä olis ihanaa, että se olis selkeempää, että ketkä niitä lukee, siis johto, ja miten ne sitä hyödyntää. Et vaikka on aina just sanottu, että sitä luetaan ja sen takii sen on tärkeetä, mitä sinne kirjataan, koska johdon täytyy tietää, niin sitten niinkun mitä sieltä on nostettu? Ja onko sillä ollut jotain merkitystä? Tai mitä merkitystä sillä on ollut? Et joku johdosta tois jotain pointteja esiin, että tää oli hyvä asia ja tämä oli kirjattu ja näin. (Haastattelu.)

Organisaatioissa on hyvä pohtia, tulisiko tiedon johtamisen ajatuksia soveltaa oman organisaation toiminnassa, jolloin täytyy kartoittaa nykytilanne: onko tieto tärkeä tekijä organisaatiolle ja pitäisikö sitä johtaa? Millaisia etuja tiedon johtamisella olisi ja miten tiedon johtaminen toteutettaisiin käytännössä? Käytännön toteutuksen kannalta organisaation tulisi jäsentää tiedon johtamisen strategia, visio ja tavoitteet. Mitä halutaan tavoitella ja millaisella suorituksella tavoitteisiin päästään? Minkälaista osaamista tarvitaan ja mitä tietoa tarvitaan? Strategian muodostamisessa vastataan seuraaviin kysymyksiin:

- Mikä on tiedon merkitys toiminnalle?
- Mikä on kriittistä tietoa?
- Miten tietoa johdetaan ja hallitaan?
- Miten tiedon johtamisen alaprosessit (tiedon luominen, hankkiminen, varastointi, jakaminen ja soveltaminen) määritellään?

Tiedon johtaminen on muutosprojekti, joka vaatii alussa panostuksia, mutta pidemmällä tähtäimellä se muuttuu pikkuhiljaa organisaation normaaliksi toiminnaksi. (Sydänmaanlakka 2012, 198–202.)

Yhdessä haastattelussa keskusteltiin myös siitä, että yksikötasoisille Logbook-vastuuhenkilöille voisi olla tarvetta laadullisen tiedon kokoamisen ja yksikön sisäisen Logbook-koulutuksen kannalta. Ohjelmiston käyttöönoton vaiheessa Logbookin käyttöön liittyvistä koulutuksista ja tiedonannoista vastasi kaksi henkilöä, mutta tämänhetkinen tilanne on, että Logbookiin liittyen koko organisaatiota kouluttaa ja tukee yksi suunnittelija (Hovi 2020b). Haastateltavat kokivat, että jonkinlainen väliporras tässä asiassa olisi tarpeen. Vastuuhenkilö voisi osaltaan huolehtia, että yksikössä Logbookin hyödyntämisen ja raportointiprosessin perusedellytykset ovat kunnossa. Lisäksi vastuuhenkilön toimeen voisi kuulua laadullisten tiedon perkaaminen ja esimerkiksi toiminnanjohtajan kanssa yhteistyö yksikötason Logbook-dokumentoinnin kehittämistä silmällä pitäen.

Tarkempaa perehdytystä ja lisäkoulutusta, kun tulee muutoksia. Nyt on tullut vain sähköpostia, että käykää lukemassa uudet ohjeet. Aina ei arjessa riitä aika lukemaan lisäohjeita. Koulutustuokio silloin tällöin sopisi paremmin. (Kyselyn avovastaus.)

Mun mielestä olis tosi tärkeätä, että Logbookille määritettäisiin ns. yksikötasoiset pääkäyttäjät, joidenka vastuulla, oisko se sitten tiimiesimies, joka nyt on tulossa vai joku muu malli, mut et yksiköissä olis tavallaan.. Että se viimeaikainen tieto Logbookista menisi jokaisessa yksikössä sille yhdelle henkilölle. (Haastattelu.)

Tiedon johtamisen käytännön toteutuksessa on hyvä laatia strategian lisäksi käytännön toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelma jakautuu kahteen osa-alueeseen: yleiseen koulutukseen ja pilottiprojekteihin. Yleisellä koulutuksella tarkoitetaan sitä, että avainhenkilöitä koulutetaan ja heidän tietoisuuttaan nostetaan tiedon johtamisen

merkityksestä. Heille esitetään tiedon johtamisen viitekehys ja konkreettisin esimerkein avataan, mitä tämä tarkoittaa käytännössä. Tietoisuuden nostaminen tarkoittaa myös asenteiden muuttamista, jotta tietoa jaettaisiin aktiivisesti. Pilottiprojekteilla tarkoitetaan taas ajatusten testaamista pienimuotoisissa projekteissa. Niillä jäsenne-tään ajatuksia tiedon johtamisen käytännön toteutuksesta ja niiden tuloksia voi esitellä motivoivina ja rohkaisevina esimerkkeinä. (Sydänmaanlakka 2012, 202–203.) Haastateltavien esittämä yksikkötasoinen vastuuhenkilö olisi hyvä esimerkki tällaisesta avainhenkilöihin perustuvasta mallista. Tämän lisäksi erilaisilla lyhytkestoisilla kokei-luilla siitä, miten laadullista raportointia voisi hyödyntää yksikkötasoisesti, voisi nos-tattaa keskustelua raportoinnin hyödyistä.

Yksi keino jakaa tietoa tiimin ja esihenkilön välillä on Logbookin tähtimerkinnät. Yk-sittäiselle tapahtumalle voi tehdä tähtimerkinnän, jolloin esihenkilön on helpompi löy-tää tieto, joka on hänen työnsä kannalta tärkeää. Pari haastateltavaa pohdiskeli sitä, voisiko tähtimerkinnöillä tuoda esiin myös työn hyviä puolia, erityisesti onnistumisia. Toinen haastateltava kertoi siitä, että tähtimerkintöjen kanssa on pitänyt arvioida, mikä on tarpeeksi tärkeää tietoa, jotta sen voi merkitä tähdellä.

Tähtimerkinnät voisivat toimia hyvin esihenkilön ja tiimin välillä palautteen antami-sen mahdollistajana työn sisältöjen kautta. Sillä ei ole merkitystä, onko sisältö esimer-kiksi jokin haaste, jota koitetaan ratkaista tai jokin onnistuminen, joka halutaan tuoda esille. Esihenkilöllä on tällöin mahdollisuus konkreettisesti ja ajantasaisesti nähdä, mitä taloilla tapahtuu ja tarvittaessa tukea tiimejä ja työntekijöitä työssään, mutta en-nen kaikkea antaa palautetta toiminnasta. Virtainlahden mukaan palautteen antami-nen ja vastaanottaminen ovat konkreettisia tekoja, joilla voidaan kehittää osaamista, tietämystä ja toimintatapoja. Palautetta toivotaan, mutta hiljaisuuden tulkitaan tar-koittavan hyvää. Ääneen lausuttu kiitos kuitenkin on erittäin merkittävää myös työ-suorituksissa kehittymisen kannalta, koska se innostaa eteenpäin ja se osoittaa kehit-tymisen kohteet. Palautteen antamista toivotaan erityisesti esihenkilöiltä, mutta myös vertaispalaute muilta työntekijöiltä on tärkeää. (Virtainlahti 2009, 154.)

Haastatteluissa tuli ilmi, että keskustelu Logbookin käytöstä koettiin antoisaksi. Väli-linen oppiminen voisikin auttaa löytämään uusia tapoja hyödyntää Logbookia avoi-messa toiminnassa. Sitä kautta voisi oppia hyviä käytänteitä, joita voisi hyödyntää omassa tiimissä ja omassa yksikössä. Lisäkeskustelua voisi käydä esimerkiksi siitä,

mikä olisi Logbookissa tärkeää kirjattavaa ja miksi. Myös kielteisten asenteiden reflektio tällaisissa tilanteissa olisi paikallaan: miksi oma suhtautuminen on Logbookiin kielteinen ja miten asian kanssa voisi toimia, jotta asenne muuttuisi? Yhteiselle yksikötason tai jopa organisaatiotason keskustelulle on siis tarve. Kiilakosken mukaan monissa kunnissa yhteiseen suunnitteluun ja keskusteluun näyttää olevan varattu vähän aikaa, joka muodostaa tietoaukoja. Henkilöstö ei välttämättä tiedä, mitä muilla saman kunnan taloilla tapahtuu, jolloin aikaa kuluu samojen asioiden uudelleen keksimiseen ja pohtimiseen. Yhteinen suunnittelu, ideointi ja tiedottaminen kuuluvat toimintakulttuuriin, jossa ammattikunta yhtenäistää näkemyksiään ja oppii puhumaan asioista. (Kiilakoski 2011, 222.)

#### 6.4.2 Tiedon hyödyntäminen tiimeissä

Itse olen tykännyt kovasti. Pidän järjestelmällisyydestä ja on kiva, kun kaikki ryhmät ja muut toiminnot ovat selkeästi järjestelmässä ja niitä on helppo tutkailla. Toiminnan kehittäminen on sujuvampaa, kun voi vaikka kauden päätteeksi katsoa mitkä hommat ovat toimineet ja mitkä ei. On myös hyvä, että poissaolleet työntekijät pääsevät Logbookin kautta helposti kärryille, mitä talolla on tapahtunut poissaolon aikana. Kaikkea ei pysty nimittäin mitenkään muistamaan ja kertomaan työkaverille. Hyvä tietokanava. (Kyselyn avovastaus.)

Useat haastateltavat ilmaisivat, että tiedon etsintä Logbookin käytön myötä on muuttunut sujuvammaksi. Edeltävien toimintakertojen raportteihin tai esimerkiksi vertaisohjaajien iltojen raportteihin (yksi nuoriso-ohjaaja ollut paikalla) on mahdollista tutustua ja rikkinäisen puhelimen vaikutus tiedon kulussa on vähentynyt, kun jokaisesta kerrasta on nähtävillä tieto aiemmista tapahtumista ja se on kaikkien järjestelmään pääsyn omaavien saatavilla. Tämä on koettu myös tärkeäksi ominaisuudeksi ja raportteja tarkastellaan tässä mielessä säännöllisesti. Toisaalta eräs haastateltava toi esille sen, että tietoa etsitään hänen mielestään ainoastaan tätä tarkoitusta varten, vaikka haastateltava suhtautui tiedon etsimismahdollisuuksiin muissakin tarkoituksissa positiivisesti.

Haastatteluissa ilmeni, että oman toiminnan vertailua muihin toimijoihin tehdään jonkin verran Logbookia hyödyntämällä. Tällainen hyöty on myös koettu muissa Logbookia käyttäneissä kunnissa (Kunnallinen nuorisotyön osaamiskeskus 2020, 7). Eräs

haastateltava on kokenut, että muiden talojen työntekijöitä on nykyisin mahdollista nähdä harvemmin keskustelumielessä, jolloin Logbookista on voinut tarkastella muiden tuottamaa toimintaa. Useat haastateltavat kertoivat, että muiden talojen määrällisen tiedon lisäksi on käyty katsomassa, mitä ja miten muut ovat kirjoittaneet raporteihin, sekä koskettavatko samat ilmiöt tai teemat muitakin taloja. Muilta voi saada hyviä ideoita ja uusia näkökulmia omaan työhön. Myös nuorten tuottaman toiminnan määrää avoimessa toiminnassa vertaamalla on voinut herätellä ajatuksia oman toiminnan kehittämiseksi. Yksi haastateltava kertoi, ettei hänellä ole motivaatiota tai aikaa tehdä vertailuja. Rohkaiseva esimerkki tuli toiselta haastateltavalta, joka kertoi, että toisen talon työntekijä oli ottanut puheeksi raportit ja toiminnan sisällöistä oli käyty sen pohjalta keskustelua.

Jotekin konkretisoi sitä Logbookia, että jollain toisella talolla joku toinen ohjaaja on oikeesti käynyt lukemassa just niitä ja nimenomaan halunnut olla yhteydessä ja kysyy jeesiä ja vaihtaa ajatuksia. Näen, että jotenkin sitä lisää myös itse vois tehdä. Ja jotenkin rohkeesti ottaa yhteyttä ja laittaa viestiä sen pohjalta ja millaisia havaintoja on tehnyt ja oikeesti hyödyntää sen osaamisen, mitä siellä on. (Haastattelu.)

Osa haastateltavista kertoi siitä, että tiedon seuraaminen on muuttunut sujuvammaksi Logbookin käytön myötä. Oman työn kannalta merkityksellisiä asioita on ollut mahdollista seurata merkitsemällä niitä erikseen seurattaviksi. Logbookin käyttö on tehnyt erityisesti määrällisen tiedon etsimisestä ja seuraamisesta helpompaa. Jos tulee sellainen olo, että kävijämäärät ovat vaikka vähentyneet, niin Logbook kertoo totuuden. Myös muutosten vaikutuksia kävijämääriin voi tutkia.

No ainakin paremman seurattavuuden. Että jos jotain ilmiöitä tai toiveita tai muita nousee avoimessa toiminnassa niin meidän on mahdollista seurata sitä. Intensiivinen rapsan kirjoittaminen ennen Logbookia ei oo mun työssä ainakaan näkynyt. Nyt meillä on rapsa, jota me käytetään. Ja jota me pystytään seuraaman tosi helposti, kiitos niiden tähtimerkintöjen, että me nähdään jos on tapahtunut jotakin merkittävää, niin me voidaan helposti palata siihen. (Haastattelu.)

Vaikka kaikki haastateltavat eivät jakaneetkaan yhteistä mielipidettä siitä, että Logbookiin kerättyä tietoa etsitään tai seurataan, on selkeästi näkyvillä viitteitä siihen, että

tiedon etsiminen on joissakin tapauksissa mahdollista ja siitä on ollut hyötyä. Sydänmaanlakan mukaan tiedon johtamisen projekteissa kriittisiä tekijöitä ovat kulttuurin ja teknologian lisäksi ihmiset. Ihmisten asenteiden tulisi olla tiedon jakamista edistäviä ja heidän tulisi ymmärtää oma roolinsa tiedon vastaanottajana. Sydänmaanlakka kuvaa ihmisten asenteen ilmentymisen muutosta passiivisesta odottelijasta aktiiviseksi etsijäksi. (Sydänmaanlakka 2012, 203.)

Tarvitsisin enemmän aikaa syventyä logbookiin, kiiressä usein tuntuu "pakkopullalle". Kokonaisuudessaan koen hyötyväni Logbookin käytöstä. (Kyselyn avovastaus.)

Onkin huomioitava se, että ihmisten asenteiden muuttaminen on keskeistä, jotta tiedon jakaminen ja tässä tapauksessa tiedon etsiminen sujuisivat tehokkaasti. Verkko-kyselyn kautta saatujen signaalien perusteella totesin luvussa 5.4 sivuilla 63–65, että sillä, käytetäänkö Logbookia tiedon etsimiseen, näyttäisi olevan vaikutusta siihen, miten Logbookin hyödyt koetaan. Haastatteluaineisto vahvisti tätä asetelmaa, mutta ei aukottomasti, kuten seuraavassa kappaleessa selviää. Joka tapauksessa työntekijöiden asenteisiin vaikuttaminen, mihin Sydänmaanlakka viittasi, on tässä tapauksessa tärkeää. Asenteisiin voidaankin vaikuttaa muun muassa avainhenkilöiden kouluttamisella ja myös koko tiedon johtamisen prosessin läpinäkyväksi tekemisellä, mutta myös tarjoamalla esimerkiksi aikaa tiedon etsimiseen. Haastatteluaineisto kertoo, että kaikki ohjaajat eivät hyödyntäneet Logbookia tiedon etsintään kovin monipuolisesti, koska aikaa tai motivaatiota tähän ei ollut tai sitä ei koettu muuten tarkoituksenmukaiseksi. Siltikin osa käyttää Logbookia tähän tarkoitukseen jo nyt melko aktiivisesti.

Millaiset asiat sitten hankaloittavat tiedon etsintää? Yksi haastateltava totesi, että tällä hetkellä Logbook on kuin "anarkistinen Wikipedia". Jokainen työntekijä tai tiimi tuntuu kirjaavan sinne laadullista tietoa omista lähtökohdistaan käsin. Jokaisessa haastattelussa haastateltavat korostivat sitä, että olisi syytä terävöittää sitä, mitä raportteihin on tarkoitus kirjata ja miten asiat sinne kirjataan, jotta tieto olisi helposti löydettävissä ja siten hyödynnettävissä. Kirjaustapaa tulisi yhtenäistää otsikkotasolta lähtien ja terävöittää sitä, miksi tämä on tärkeää. Lisäksi nuorisotyön "ammattislangi" on erittäin kirjavaa, joka voi hankaloittaa luetun ymmärtämistä.



Mä voisin käyttää puheenvuoron tuon systemaattisuuden alleviivaamiseen, että mua häiritsee hyvin paljon systemaattisena ihmisenä, kun ihmiset kirjoittaa sinne, siellä on niinkun esimerkiks kaks eri versioo jostain, joista toinen on isolla alkukirjaimella ja toinen pienellä, tai ei kirjata otsikkoa niille tapahtumille tai kirjataan aivan yhdentekeviä otsikkoja ja kaikkia tällöisiä. Niinku et meillä kaikilla pitäisi olla tarkempi visio siitä, miltä me halutaan, että ne raportit ihan siis näyttää ja miten ne asetellaan ja minkälaisia nimiä ja otsikoita me annetaan asioille, jotta sitä vois paremmin hyödyntää, eikä se ois semmonen sekasoppa, niinkun neljänkymmenen tai neljänsadan ihmisen eri kirjoitustyyliä. (Haastattelu.)

Tiedon lähettäjän tehtävänä on paketoita tieto sellaiseen muotoon, että se olisi vastaanottajan kannalta helppo ymmärtää ja hyödyntää. Organisaation jäsenten tulisi ymmärtää, että tiedon jakaminen on valtaa ja jokainen työntekijä on myös tiedon johtaja. (Sydänmaanlakka 2012, 187, 203.) Jokaisella työntekijällä on siis vastuu siitä, mitä ja miten asioista raportoi, koska tämän näkyväksi tehdyn tiedon varassa tiedon mahdolliset etsijät elävät. Apukysymyksillä voidaan edistää täsmällisen tiedon tuottamista, mutta haastatteluaineisto kertoi, että usein apukysymyksiin jätetään vastaamatta tai niitä ei käytetä ollenkaan. Apukysymyksiin huomion kiinnittäminen onkin tärkeää, unohtamatta sitä, että organisaatiossa olisi tärkeää jo strategian tasolla määritellä se, millainen tieto on organisaation kannalta kriittistä tietoa (emt., 202).

Yksi konkreettinen idea, jonka haastateltavat toivoivat Logbookiin olisi ”tägäys”, eli että raportteja voisi merkata erilaisilla avainsanoilla, jolloin tiedon etsiminen helpotuisi. Nyt Logbookissa voi määritellä toiminnoille omat toimintatyyppit, joten järjestelmästä löytyy jo valmiiksi eräänlainen luokittelutyökalu. Jäi epäselväksi, osaavatko tiimit luokitella toimintansa niin kattavasti, että tieto olisi löydettävissä esimerkiksi muille taloille.

Parissa haastattelussa tuli ilmi, että Logbookin käyttöön liittyy jonkin verran työn organisointiin ja järjestelyyn liittyviä esteitä. Työvuorot saattavat olla suunniteltu niin, että käytännössä yhteiseen raportointiprosessiin ei ole mahdollisuutta tai siihen ei ole käytännössä aikaa. Raportointiprosessi tehdään useissa taloissa yhteisesti, mutta haastatteluaineisto kertoo, että joissakin tiimeissä esimerkiksi työvuorojärjestelyt sa-

nelevat käytännössä sen, että joku hoitaa raportoinnin yksin. Joissakin tiimeissä vastuu raporttien kirjaamisesta on langennut yksittäisille henkilöille, joka ei ole tasa-arvoista, eikä se palvele tiedon luomista ja jakamista kokonaisvaltaisesti. Yksi haastateltava nosti esiin, että Logbookin kanssa kannattaa ennakoida ja varautua. Iltoja voi luoda valmiiksi, jolloin säästää aikaa, kun kirjautumissivustoa luodaan tai raporttia varten voi avata Logbookin jo etukäteen valmiiksi. Varsinaisia iltojen toimintasuunnitelmia kirjataan raporteihin etukäteen toistaiseksi vain vähän.

Logbookin käytössä on sovittava tarkemmin työtiimeissä. Logbookin päivittäinen kirjaus ei saa kuormittaa samoja työntekijöitä, sovitaan tiimeissä. Nuorisotyöyksiköissä olisi käytävä syvällisempää keskustelua Logbookista. Työaikasuunnittelussa, nuorten avoimetoiminnan aukioloaikoja määriteltäessä tämän työtehtävän suorittamiseen on varattava riittävästi aikaa. (Kyselyn avovastaus.)

Resursointi on hiljaisen tiedon hallinnassa usein kompastuskivenä. Tiedon hallinnan toteuttaminen organisaatiossa vaatii aikaa. Aikaa tarvitaan tiedon esille tuomiseen, kehittämiseen, jakamiseen ja hyödyntämiseen. Hiljaisen tiedon hallintaan liittyvä resursien, kuten ajankäytön suunnittelu on osa esihenkilöiden työtä. (Virtainlahti 2009, 177–178.) Työvuorosuunnitteluun ja ajankäytön hallintaan olisikin syytä kiinnittää huomiota, mikäli kaikissa tiimeissä ei tältä osin ole järjestetty mahdollisuutta yhteiseen purkuhetkeen ja raportointiin. Yleisesti tähän on kuitenkin annettu 15–20 minuutin korvamerkitty aika, mutta käytäntö sanelee, että tämä ei ole kaikissa tiimeissä mahdollistunut. Tämän lisäksi yhteistä laadullisten raporttien purkamista ja sitä kautta tapahtuvaa kehittämistä varten tulisi varata riittävästi aikaa esimerkiksi yksikkokokousten tai muiden kehittämishetkien yhteyteen.

#### 6.4.3 Logbookin käytön tulevaisuus

Haastateltavissa oli sekä kriittisesti Logbookiin suhtautuvia, että toiveikkaasti Logbookiin suhtautuvia. Osa kriitikoista toivoi jopa Logbookin käytön lopettamista, koska he eivät kokeneet sen olevan kovin hyödyllinen tai kätevä työkalu, mutta suurin osa haastateltavista kuitenkin ilmaisi, että Logbookin käyttöä jatkettaisiin, koska heidän mielestään käyttöön liittyviä tapoja voidaan kehittää ja kaikkea Logbookin hyödyntämiseen liittyvää potentiaalia ei ole vielä otettu käyttöön tai sitä ei edes tiedosteta.

Turhauttava ja hidas järjestelmä. Toivottavasti joskus otamme käyttöön jonkin muun, kuin tällaisen oletettavasti halvalla/ilmaiseksi hankitun järjestelmän. Huonot ohjelmat tulevat työajallisesti kalliiksi. (Kyselyn avovastaus.)

Varsinkin, että jos on oikeasti valtakunnallisestikin käytössä tai ehkä jopa kansainvälisestikin, että Ruotsissa ja oliko se muissakin maissa jopa käytössä, että kuinka paljon siitä vois saada jotain vertailukelpoista tietoa tai aineistoa, että toivottavasti ei liian helpolla luovuteta. Koska ne on isoja juttuja, että siinä menee oma aikansa, että mitä siitä voi oikeesti saada irti ja mihin sitä tarvitaan ja mihin sitä ei ehkä voida käyttää ja että.. Toivon myös, että se jatkuu ja että sieltä voidaan vielä etsiä niitä sellaisia, kääntää sellaisia kikkoja, joita ei ehkä vielä oo tajuttu käyttää tai näin. (Haastattelu.)

Hiljaisen tiedon hallintaan liittyvät asiat tulevat konkreettisemmin esille pitkällä aikavälillä. Hiljaisen tiedon näkyväksi tuominen ja dokumentointi ovat aikaa vieviä tehtäviä, eivätkä työn tulokset välttämättä näy heti. Tämän lisäksi se, että muut organisaation jäsenet hyödyntävät tätä tietoa, näkyy vielä pidemmällä tähtäimellä. (Virtainlahti 2009, 178.) Järjestelmän käyttöön ottamiseen on osan haastateltavien mielestä nähty paljon vaivaa ja uuden järjestelmän käyttöönotto veisi taas oman aikansa eikä mikään takaa, että uusi järjestelmä olisi käytettävyydeltään sen parempi. Toisaalta näen, että oli järjestelmä mikä tahansa, on itse raportointiprosessi kaikista oleellisista asioista, josta kannattaa pitää kiinni, vaikka onkin tärkeää toimia pitkäjänteisesti käyttöön otettujen järjestelmien kanssa, jos se on mahdollista.

## 6.5 Muut koetut tarpeet ja huomiot

Viides pääteema on muut koetut tarpeet ja huomiot. Oikeastaan voisi ajatella, että tämä ei ole varsinainen teema, vaan kokoelma erilaisista henkilöstön ajatuksista Logbookin käyttöön liittyen. Ne ovat kuitenkin arvokkaita ajatuksia, koska Logbookin hyödyntäminen ja hyödynnettävyys on riippuvaista siitä, miten sujuvasti henkilöstö pystyy sitä käyttämään. Logbookin käyttöön liittyy myös joitakin eettisiä kysymyksiä. Lopuksi on myös koottu haastateltavien ideoita siitä, millaisia asioita Logbook-raportteihin olisi hyvä jatkossa kirjata.

### 6.5.1 Logbookin käyttöön liittyviä tarpeita ja huomioita

Osa haastateltavista kertoi koulutusten olleen hyödyllisiä Logbookin käytön oppimisen kannalta ja lisäksi oman motivaation ja muiden motivaation kasvamisen kannalta. Koulutustarpeita on kuitenkin edelleen yksityiskohtien ja kirjaamistapojen suhteen. Miten Logbookista löytää tietoa on yksi konkreettinen tarve. Lisäksi tähtimerkintöjen selkiyttäminen nousi esiin, samoin esimerkiksi se, mikä on avoimen toiminnan sisällä toimivien ryhmien merkitys Logbookin kannalta. Mikä on esimerkiksi tarpeeksi tärkeä tai arvokas ryhmä, että se kannattaa kirjata Logbookiin? Vertaisohjaajien oikeaoppisen kirjaamisen suhteen on myös keskustelun perusteella jonkin verran epäselvyyttä, samoin kuin jos yksittäinen nuori kirjaa itsensä useaan toimintaan illan aikana, jolloin näyttää siltä, että talolla on ollut yhden nuoren toimesta esimerkiksi kolme eri kävijää.

Yksittäisten nuorten anonyymi kirjaaminen koettiin jonkin verran haastavaksi seurannan ja tiedon etsinnän kannalta. Yhdessä haastattelussa verkkotunnuslukujen kirjaaminen koettiin hankalaksi ja jopa menetelmällisesti turhaksi sen tuottaman työmäärän ja saadun hyödyn kannalta. Haastateltava toivoi verkkotunnuslukujen kirjaamiseen järkevämpää ja suoraviivaisempaa työkalua. Eräs ohjaaja kertoi myös järjestömerkintöihin liittyvistä haasteista. Kun järjestöjen tuottamaa toimintaa ei kerätä laadullisesti Logbookiin, jää järjestöjen tuottama palvelu pimentoon ja yhteistyömahdollisuudet heikkenevät. Lisäksi järjestömerkintöjen tekeminen vie aikaa muulta Logbookin hyödyntämiseltä, johon haluaisi kuitenkin panostaa. Tällaiset yksittäiset käyttöä hankaloittavat tekijät voivat osaltaan vaikuttaa negatiivisiin asenteisiin järjestelmää kohtaan.

Eräänä käytännön haasteena haastatteluissa tuli esiin teknisiin puitteisiin liittyvät tekijät. Haastateltavat kertoivat siitä, että taloilla ei välttämättä ole kovin toimiva nettiyhteys tai Logbook on muista syistä toiminut hitaasti. Jos nuorisotalon langattomaan verkkoon on kirjautunut kymmeniä nuoria, voi verkko olla hidaskin tästäkin syystä, jolloin Logbook on esimerkiksi kaatunut. Logbookin kaaduttua väliaikaisesti, sinne kirjatut asiat eivät ole tallentuneet. Myös tiedon etsinnässä on ilmennyt samanlaisia haasteita. Tiedostopolut ovat pitkiä ja juuri kun oikea tieto on löytynyt, on järjestelmä saattanut kaatua ja kun sivu on päivittynyt, se palautuu takaisin aloitusnäkyeseen. Lisäksi eräs haastateltava otti puheeksi työergonomian. Tietokoneella on paljon nopeampi ja

kätevämpi kirjata asioita, kuin esimerkiksi tabletilla, joten jokaisella talolla pitäisi olla toimivia työkoneita myös Logbookin käyttöön.

Logbookin käytettävyys oli yksi alateema, jolla voidaan nähdä olevan vaikutus myös järjestelmän hyödynnettävyyteen ja asenteeseen sen käyttöä kohtaan. Ymmärrys siitä, että Logbook on käytettävissä missä tahansa on tuonut työn tekemiseen uuden ulottuvuuden. Enää asioita ei tarvitse käsitellä yhdessä viikkopalaverissa, vaan kirjauksia voidaan tehdä kaikkialla, missä nuorisotyötä tehdään. Logbook ei välttämättä ole kuitenkaan kovin helppokäyttöinen, jos tietotekniikan käyttö ei ole ohjaajalle luontevaa tai ei ole saanut käyttöön tarpeeksi kattavaa perehdytystä. Joidenkin haastateltavien mielestä teknologian käyttö saattaa tuntua joistakin työntekijöistä vaikealta tai jopa pelottavaltakin, joka vaikuttaa myös asenteeseen käyttää Logbookia. Kirjattavia toimintoja on paljon ja toimintojen hallinta voi tuntua hitaalta. Tiedon etsintä on toisaalta mahdollista, mutta eräs haastateltava toivoi, että Logbook voisi olla hahmotettavampi ja eri toimijat voisivat olla järjesteltynä paremmin esille, jotta tieto löytyisi paremmin. Erään haastateltavan mielestä raporttien kirjaamiseen esimerkiksi Word-dokumentti olisi kivuttomampi työkalu kuin Logbook, ja että Logbookin pitäisi tuntua ja näyttää houkuttelevammalta käyttöä varten.

Logbook on työkalu, joka on useiden toimijoiden käytössä, jolloin ohjelmiston kehittämiseen vaikuttaminen on myös haastavaa, koska erilaisten tarpeiden kirjo on suuri. Yhdessä haastattelussa suhtauduttiinkin kriittisesti siihen, millaiset mahdollisuudet yksittäisillä toimijoilla on Logbookin kehittämiseen. Muutokset, joita on toivottu, ovat tuntuneet hitailta. Toiveena Logbookin käytön jatkamiselle ilmaistiin se, että Logbookia kehitetään myös helsinkiläiselle nuorisotyölle soveltuvammaksi.

### 6.5.2 Eettiset ja ohjaukselliset puitteet

Nuoret valitsevat kolmesta vaihtoehdosta sukupuolitiedon itselleen kirjautuessaan sisään Logbookiin. Vaihtoehdot ovat tyttö, poika ja ei-binäärinen. Haastateltavat ottivat puheeksi useaan kertaan ongelman, joka tähän jaotteluun liittyy, eli jaottelusta puuttuu ”en halua määritellä sukupuolta”. Trasek ry ohjeistaa seksuaali- ja sukupuolivähemmistöihin kuuluvien kanssa työskenteleviä ammattilaisia antamaan sukupuoli-vaihtoehdoiksi järjestelmiin ja lomakkeisiin ”mies”, ”nainen”, ”muu” sekä ”en halua sanoa” (Trasek ry 2020).

Sukupuolen määrittelyyn Logbookissa liittyy siten ongelma siinä, että järjestelmästä puuttuu tällä hetkellä vaihtoehto, jossa on mahdollisuus olla määrittelemättä sukupuoli-identiteettiään. Karvisen ja Venesmäen mukaan sukupuolivähemmistöihin kuuluville itsemäärittelyoikeus on tärkeä periaate ja siihen kuuluu oikeus olla määrittelemättä itseään. Esimerkiksi sukupuolta kysyttäessä paras vaihtoehto olisi antaa ihmisen määritellä oma sukupuolensa itse omin sanoin avoimessa tekstikentässä, mutta jos se ei ole mahdollista tulisi käyttää jaottelua ”mies”, ”nainen”, ”muu” ja ”en halua kertoa”. Itsemäärittelyoikeus on yksi turvallisen tilan edellytyksistä. He nostavat myös esille sen, miten organisaatiot voisivat pohtia viestintäänsä asiakkaiden luottamuksen herättämiseksi arvojen, kuten yhdenvertaisuuden kautta. (Karvinen & Venesmäki 2019, 12–16.) Nuorisotyötä tekevien organisaatioiden tulee edistää nuorten yhdenvertaisuutta (Jalonen & Heinonen 2018, 22; Nuorisolaki 1285/2016). Näistä syistä vaihtoehto ”en halua sanoa” tulisi lisätä sukupuolivaihtoehtoihin, koska se on yhdenvertaisuuden edistämisen kannalta välttämätöntä ja se viestii myös nuorille ja muille toimijoille yhdenvertaisuusasioiden huomioimisesta. Myös sana ”ei-binäärinen” herätti jonkin verran keskustelua eräässä haastattelussa. Nuoret ovat toisinaan pysähtyneet pohtimaan tätä sanana ja se on aiheuttanut hämmennystä, joten voisi olla hyvä käyttää selvyiden vuoksi ”muu”, mikäli se on mahdollista muuttaa.

No päällimmäisenä se sukupuoliasia silleen, että jos me halutaan, että nuoret itse kirjaavat itsensä sisään, niin mun mielestä on kestävämpi ja vähän käsittämätöntä, että vuoden on roikkunut, tai on kerrottu, että asia etenee. (Haastattelu.)

Haastateltavat pitivät arvokkaana sitä, että nuoret pystyvät talolle tullessaan kirjaamaan itsensä sisään ja määrittelemään oman iän ja sukupuolen, vaikka sukupuolivaihtoehtoista puuttuu ”en halua kertoa”. Kaikissa haastatteluissa tuli ilmi, että ohjaajien näkökulmasta nuoret kirjaavat joskus itsensä väärillä tiedoilla sisään, joko tiedostamattaan tai tiedostaen. Lisäksi nuoret eivät välttämättä muista kirjata itseään sisään, elleivät ohjaajat huomaa muistuttaa tästä. Useilla taloilla nuoria on vastuutettu kirjautumisesta, koska ohjaajilla ei välttämättä ole mahdollisuutta jatkuvasti valvoa kirjautumista. Uusille kävijöille kirjautumissivusto voi olla myös hämmentävä, ellei hänelle ohjeisteta kirjautumista. Kaikki tämä aiheuttaa sen, että usein illan päätyttyä ollaan siinä tilanteessa, että lukemia täytyy korjata, jolloin lukemat eivät täsmää tarkasti to-

delliseen kävijämäärään, vaan perustuvat ohjaajien arvioon. Lisäksi sukupuoli merkaataan tällöin ei-binääriseksi, joka vääristää sukupuoleen liittyvää tilastointia. Se taas vaikuttaa tämän tiedon hyödyntämiseen kehittämismielessä.

Yksi alateema, josta keskusteltiin haastatteluissa, oli Logbookin hyödyntäminen ohjaukseen liittyvänä työkaluna. Ohjaajat muistuttelevat usein nuoria kirjaamaan itsensä talolle sisään jälkikäteen tai kun nuori tulee talolle. Toisella talolla on tehty havainto, että nuorten moikkaamisen yhteydessä on saatettu ohimennen muistuttaa kirjaamisesta, jolloin nuoreen tehdään kontakti ja nuori ehkä ymmärtää tullessa tilaan, jossa on tietynlainen toimintakulttuuri, jota noudatetaan. Eräässä talossa on myös keskusteltu nuorten kanssa, miksi on tärkeää, että nuoret muistavat kirjata itsensä sisään oikeilla tiedoilla, jolloin Logbook saa kasvatuksellisen merkityksen.

### 6.5.3 Haastateltavien ideoita raportointisisällöistä

Haastateltavat kertoivat monenlaisia ajatuksia siitä, mitä Logbook-raportteihin voisi kirjata. Yleisesti toiminnasta kannattaa heidän mielestään kuvata mitä tehtiin ja millainen yleinen tunnelma vallitsi. Lisäksi siitä, mistä keskusteltiin ja millaisia toiveita nuorilla oli toiminnasta, olisi hyvä kirjata ylös. Avoimen toiminnan sisällä toimivien ryhmien ja kerhojen kuvaaminen on myös tärkeää, jotta avoimen toiminnan monimuotoisuus tulisi paremmin esille. Myös talodemokratian toetutumista olisi hyvä pohtia raportteihin. Kävijöiden määrän kirjaamisen lisäksi kävijämäärän vaikutus toimintaan olisi mielenkiintoista kirjata ylös. Erilaiset poikkeavat tapahtumat ja turvallisuuspuutteet ovat niin ikään tärkeitä kirjattavia asioita, jotta niihin voi jatkossa tarpeen mukaan helposti palata.

Ohjaajien oman näkökulman esiin tuominen on myös tärkeää. Erilaisten onnistumisten ja epäonnistumisten läpikäyminen ja kirjaaminen koettiin hyödylliseksi. Erityisesti se, miksi jokin tilanne onnistui hyvin tai miten ongelmatilanteissa voisi jatkossa toimia ovat tärkeitä seikkoja pohtia ja kirjata ylös. Ohjaajien tunteiden kirjaaminen on myös tärkeää, koska niillä voi olla vaikutusta myös toimintaan. Myös se, että miten johonkin toimintaan on päädytty, mitä toiminnassa on edistetty ja miksi jotakin on edistetty, ovat tärkeitä kirjattavia asioita työn tavoitteellisuuden esille tuomiseksi.

## 7 SWOT-ANALYYSI JA KEHITTÄMISSUOSITUKSET

Arviointitutkimukseni lähtökohta tutkimuskysymysten asettelulle oli seuraavanlainen. **Tutkimuksellisesti haluan selvittää, kuinka hyvin Logbook-raportointiprosessi palvelee avoimen toiminnan kehittämistä.** Tarkemmin jäsenellään haluan selvittää:

- Miten raportointiprosessi tukee kokemusten reflektointia ja hiljaisen tiedon jakamista avoimessa toiminnassa?
- Millaisia mahdollisia esteitä kokemusten reflektiolle ja hiljaisen tiedon jakamiselle on?
- Kuinka hyvin Logbookiin kirjattuja raportteja voidaan hyödyntää eri yhteyksissä avoimen toiminnan kehittämisessä?

Olen esitellyt arvioinnin tuloksissa monia eri näkökulmia näihin arviointikysymyksiin. Löysin arviointiaineistosta myös uusia aihepiirejä raportointiprosessin ympärille. Pyrin täsmentämään vastauksia arviointikysymyksiin vielä jäsenellymmän SWOT-analyysin kautta. Selvennän, miten raportointiprosessi on mahdollistanut työn reflektointia ja hiljaisen tiedon jakamista ja millaisia esteitä niihin liittyy, sekä millaisia mahdollisuuksia ja uhkakuvia reflektion ja hiljaisen tiedon hyödyntämiselle on. Raporttien hyödyntämisen laajempi näkökulma kulkee tiiviisti analyysin mukana. SWOT-analyysin perusteella olen laatinut kehittämissuosituksia, joita voi hyödyntää, kun raportointiprosessia kehitetään.

SWOT-analyysi nähdään yhteen vetävänä synteetinomaisena analyysinä. Sen tavoitteena on luoda selkeä kokonaiskuva analyysin kohteesta strategian luomiseksi. Organisaatio ja sen toimintaympäristö on tunnettava hyvin, joten SWOT-analyysi vaatiikin usein etukäteen toteutettavia osa-analyysejä. (Vuorinen 2013, 88.) Näen, että aineisto, jonka analysoin arviointia varten, toimii tällaisena etukäteisanalyysinä ennen varsinaista SWOT-analyysia.

SWOT-analyysi, eli nelikenttäanalyysi tähtää esimerkiksi organisaatioiden tai kehittämisprosessien sisäisten vahvuuksien ja heikkouksien arviointiin sekä ulkoisten tekijöiden tuomien mahdollisuuksien ja uhkien ennakointiin. Analyysi kannattaa laatia mahdollisimman yksinkertaisesti ja siinä kannattaa tarkasti erotella nykytilan todellisuus (vahvuudet ja heikkoudet) ja tulevaisuuden kuva (uhat ja mahdollisuudet) toisistaan.



Mitä enemmän ideoita pystyy sanoittamaan ja kirjaamaan ylös, sen parempi. SWOT-analyysin jälkeen pyritään vahvistamaan olemassa olevia vahvuuksia ja hyödyntämään niitä parhaan mukaan. Heikkouksia pyritään korjaamaan tai niiden vaikutuksia lieventämään. Tulevaisuuden mahdollisuuksia pyritään hyödyntämään ja taas mahdollisiin uhkiin pyritään valmistautumaan parhaan mukaan. (Virtanen 2007, 189–190; Suomen riskienhallintayhdistys 2020.)

### SWOT-analyysi:

Sisäiset asiat	<b>Raportointiprosessin vahvuudet</b>	<b>Raportointiprosessin heikkoudet</b>
	<p>Logbookin käyttö on lisännyt useimmissa tiimeissä työstä keskustelun määrää</p> <p>Keskustelu ja reflektio toiminnan jälkeen on suhteellisen yleistä</p> <p>Yhteinen kirjaamisprosessi vahvistaa reflektion laatua ja hiljaisen tiedon jakamista</p> <p>Raportoinnin yhteydessä tapahtuva reflektio on ymmärretty osaksi nuorisotyöntekijän ammatillisuutta</p> <p>Raportointiprosessissa oppii muista työntekijöistä</p> <p>Uusien tai hiljaisempien työntekijöiden ääni on tullut paremmin kuuluviin raportointiprosessin myötä. Raportointiprosessi palvelee myös uuden työntekijän perehdytyksessä.</p> <p>Nuorisotalojen tiimit soveltuvat hyvin hiljaisen tietämyksen jakamiseen organisaation rakenteessa</p> <p>Raportointiprosessille on annettu tilaa ja aikaa organisaation puolelta</p> <p>Raportointiprosessi on herättänyt työntekijöitä pohtimaan avoimen toiminnan laatua</p> <p>Avoimeen toimintaan liittyvää sisältöä halutaan jakaa eteenpäin – työn arvoa halutaan avata, mutta se on samalla haastavaa.</p>	<p>Osassa tiimeistä ei huolehdita yhteisesti raportista</p> <p>Vastuu kirjaamisesta on epätasaista tiimeissä</p> <p>Usein tehdään muitakin raportteja samalla kerralla avoimen toiminnan raportin kanssa</p> <p>Jälkikäteen (muut tilanteet kuin välittömästi toiminnan jälkeen) tapahtuva reflektio raporttien avulla ei ole kovin yleistä</p> <p>Reflektiossa ei mennä niin syvälle, kuin siinä olisi mahdollista mennä</p> <p>Reflektiota ei pystytäkään sanallistamaan raportteihin tarpeeksi hyvin</p> <p>Raportteihin ei juurikaan avata hiljaista tietoa esimerkiksi taitavan toiminnan tai syntyneiden ahaa-elämysten kautta</p> <p>Apukysymykset ohjaavat asioiden toteamiseen – ne eivät tue syvempää toiminnan reflektiota</p> <p>Kaikkien kohdalla työn reflektio ei ole itseltään selvää tai sitä ei ehkä osata tehdä</p> <p>Raportointiin ei suhtauduta kaikkialla vakavasti tai sitä ei koeta velvollisuudeksi</p> <p>Moni ei käytä Logbookia tiedon etsimiseen, joka vaikuttaa siihen, koetaanko Logbookin käyttö sujuvaksi tai ylipäätään hyödylliseksi</p> <p>Logbookiin tuotetaan valtavat määrät tietoa, jota on hankala hallita</p> <p>Kirjaamistapoja on yhtä monta kuin kirjaajia</p>

	<p>Määrällisen tiedon tarkastelu, purkamisen ja hyödyntäminen työn kehittämisessä on melko suoraviivaista</p> <p>Logbookin aktiivinen käyttäminen (esim. tiedon etsiminen) edesauttaa Logbookin sujuvaa hyödyntämistä</p> <p>Logbookia osataan hyödyntää edellisten toimintakertojen tarkasteluun (esim. toiminta, jossa ei ole itse ollut paikalla). Lisäksi vertailu muihin toimijoihin ja toiminnan seuraaminen on ollut mahdollista.</p>	<p>Laadullinen tieto ei näy tällä hetkellä juurikaan avoimen työn kehittämisessä laajemmin</p> <p>Henkilöstölle ei ole selkeää, miksi laadullista tietoa kerätään ja miten sitä hyödynnetään</p> <p>Logbookin käytön tuki on yhden henkilön varassa</p> <p>Käytännön työhön järjestäytyminen, kuten työvuorosunnittelu muodostaa esteitä yhteiselle raportoinnille</p> <p>Nuorille tarjolla olevat sukupuolivaihtoehdot eivät vastaa itsemäärättyä oikeuden periaatteita</p>
Ulkoiset asiat	<p><b>Raportointiprosessin mahdollisuudet</b></p> <p>NUPS-prosessi olisi mahdollista jalkauttaa kentälle Logbookin avulla</p> <p>Avointa toimintaa ja sen vaikutuksia ja vaikuttavuutta pystytään avaamaan paremmin tulevaisuudessa</p> <p>Avoimen toiminnan rooli hahmotetaan paremmin osana nuorten elinympäristöä ja palveluverkostoa</p> <p>Avointa toimintaa pystytään jatkossa arvioimaan ja laadullisesti kehittämään niin tiimitasoisesti, yksikkötasoisesti kuin organisaation tasolla</p> <p>Henkilöstön vaihtuessa tieto ei katoa</p> <p>Uudet työntekijät sosiaalistuvat uuteen tiedon jakamisen kulttuuriin</p> <p>Tähtimerkinnot nostavat esiin raporteista esihenkilöille tärkeitä tietoja ja edistävät palautteen antamista ja työn tukea</p> <p>Tietoa on paljon, jolloin sitä voitaisiin hyödyntää esim. nuorisotutkimuksessa</p> <p>Keskustelu Logbookista mahdollistaa välillistä oppimista ja sitouttaa henkilöstöä ohjelmiston käyttöön</p> <p>Hiljaisen tiedon dokumentointi, avaaminen ja hyödyntäminen on pitkän aikavälin prosessi. Mikäli ohjelmistosta riippumatta tätä tehdään, opitaan jatkossa hyödyntämään hiljaista tietoa.</p>	<p><b>Uhat raportointiprosessille</b></p> <p>Tiedon johtamisen strategia luodaan, mutta sitä ei saateta käytäntöön kuin osittain. Siitä ei viestitä selkeästi, sitä ei tehdä henkilöstöä osallistamalla ja se jää muiden kehittämishankkeiden varjoon.</p> <p>Covid19-pandemian takia nuorisotyön resurssit pienenevät, jolloin kehittämishankkeet, kuten tiedon johtaminen jäävät vähemmälle huomiolle</p> <p>Logbook-ohjelmiston tuki päättyy tai muut lopettavat sen käytön kokonaan, jolloin ohjelmistoa ei enää tueta eikä verkostossa tapahtuvaa kehittämistä voida tehdä</p> <p>Helsingin kaupunki on suuri organisaatio ja suuressa organisaatiossa tapahtuu paljon asioita: mikä arvo tiedon johtamiselle annetaan nuorisopalveluissa muiden tärkeiden hankkeiden ja tavoitteiden rinnalla?</p>

## 7.1 Hyödyntämisen ja vahvistamisen näkökulmia

Kuten tutkimukseni tulokset osoittavat, Logbookin käyttö on lisännyt monissa tiimeissä keskustelua ja toiminnan reflektointia välittömästi toiminnan jälkeen. Raportointitilanne on velvoittanut ohjaajia pysähtymään ja purkamaan toimintaa, ja tämä on toisaalta nähty osana nuorisotyöntekijöiden ammatillisuutta. Raportointitilanteella on nähty olevan myös merkittävää hyötyä uusien tai hiljaisempien työntekijöiden äänen kuuluville saamiseen. Uusien työntekijöiden kohdalla raportointitilanne purkukeskusteluineen on nähty myös perehdytyksen kannalta merkityksellisenä asiana. Yhteinen keskustelu auttaa ymmärtämään muita tiimin jäseniä. Sitä kautta oppii näkemään työtä muiden silmin: mitkä asiat tuntuvat muista työntekijöistä tärkeiltä ja miksi. Lisäksi toiminnan jälkeinen purku ja reflektio ovat myös vaikuttaneet siihen, että työt eivät seuraa kotiin, eli reflektiolle mahdollistettu aika ja paikka voidaan nähdä myös työssä jaksamista tukevana tekijänä. **Nämä kaikki edellä mainitut tiimien keskusteluun ja keskustelevuuteen vaikuttavat tekijät ovat sellaisia konkreettisia hyötyjä, jotka tulisi yhteisesti tunnustaa ja ymmärtää.**

Sinänsä ei ole merkitystä, mikä ohjelmisto raportointiin on käytössä, tai onko raportointiohjelmaa ollenkaan: yhteinen purkaminen on osa ammatillista nuorisotyötä ja sillä on monia hyötyjä. Mutta mikäli yhteistä raportointialustaa ei olisi käytössä tai raportoinnille ei olisi annettua aikaa, olisiko silloin aikaa reflektiollekaan, vai kävisikö ajan myötä niin, että iltoja puretaan silloin kun siltä tuntuu? **Onkin todella hyvä, että raportoinnille on osoitettu erikseen tilaa ja aikaa.** Sinällään raportoinnin yhteydessä tapahtuvassa reflektiossa on mieltä: siinä saadaan kaksi kärpystä yhdellä iskulla – keskustellaan ja puretaan toimintaa, mutta samalla sanallistetaan toimintaa ja luodaan yhteistä ymmärrystä toiminnasta kirjaamalla siitä osia ylös, eli tilanteessa päästään hieman syvemmälle työn sisältöön kuin tavanomaisessa ”fiiliskierroksessa” päästäisiin.

Niissä tiimeissä, joissa Logbook-raportista huolehditaan osittain tai kokonaan yhteisvoimin kaikkien tiimin jäsenten kanssa, vaikuttaisi olevan niin, että reflektiossa ja hiljaisen tiedon jakamisessa päästään syvemmälle kuin niissä, joissa Logbook-raportista huolehtii yksi henkilö. Ei voida kuitenkaan tyhjentävästi todeta, että yhteistä raportointia toteuttavissa tiimeissä tehtäisiin sen parempaa työtä, kuin muissa tiimeissä teh-

dään, mutta tiedon jakamisen valossa näissä tiimeissä toimitaan sujuvammin: yhteisessä reflektiossa päästään syvemmälle ja hiljaista tietoa voidaan luoda ja jakaa tehokkaammin. Nuorisopalveluiden organisaatorakenteessa nuorisotalon tiimi on ihanteellinen toimija tiedon johtamisen kannalta, koska tiimissä toimitaan suhteellisen vapaamuotoisesti yhteisten tavoitteiden saavuttamisen eteen: kuka muukaan toiminnan hiljaista tietoa voisi paremmin avata ja jakaa, kuin tiimi itse? Tiimiin liittyvää tematiikkaa avasin muun muassa luvuissa 6.1.2 ja 6.2.1. **Tiimi on vastuullinen siitä, miten tiedon johtaminen käytännössä toimii ja jokaisella tiimin jäsenellä on yhtä suuri vastuu tiimin sisällä. Jokaisen työntekijän tulisi olla tiedon johtaja (Sydänmaanlakka 2012, 187).**

Aineiston valossa voidaan suuntaa antavasti todeta myös, että vaikuttaisi siltä, että ne ohjaajat, jotka käyttävät Logbookia tiedon etsimiseen esimerkiksi vertailua varten myös kokevat muutenkin Logbookin hyödyntämisen sujuvan paremmin. Viittaan tällä esimerkiksi kyselyn luvun 5.4 tuloksiin sivuilla 63–65 ja ryhmähaastatteluiden tuloksiin luvussa 6.4.2. Logbook on tuonut tietoa etsivien henkilöiden työhön esimerkiksi reflektioivampaa työtettä ja Logbookin käyttö työn pitkäjänteisessä kehittämisessä koetaan sujuvampana. Tämä voisi kertoa ohjaajien käyttösuhteesta Logbookiin: ne, jotka ylipäätään käyttävät Logbookia muuhunkin kuin raportointiin, kokevat sen hyödyllisemmäksi kuin ne, jotka eivät käytä Logbookia muuhun. Esimerkkejä Logbookin hyödyntämisen mahdollisuuksista tulisikin avata koko henkilöstölle ja lisätä keskustelua Logbookin käytöstä ylipäätään. Ei riitä pelkästään, että henkilöstöä koulutetaan ohjelmiston käyttöön, vaikka sillä voidaan vastata osaamistarpeisiin suoraan. **Henkilöstön osallisuutta Logbookin käyttötapojen kehittämiseen liittyen tulisi vahvistaa. Positiivisilla kokemuksilla voidaan konkretisoida ohjelmiston hyödynnettävyyttä.**

Haastatteluaineiston perusteella voidaan todeta, että avoin toiminta koetaan merkitykselliseksi ja tärkeäksi nuorisotyön muodoksi. **Avoimen toiminnan avaaminen koetaan merkitykselliseksi ja Logbook nähdään NUPS:in rinnalla yhtenä työkaluna tässä sanallistamis- ja käsitteellistämisprosessissa.** Tämä on suuri motivaatiotekijä ja näen tässä potentiaalia myös asenteiden muuttamiseen raportointiprosessia tukevammaksi. Toki täytyy muistaa se, että raportoinnilla tulee olla todellista merkitystä toiminnan laajemman kehittämisen kannalta, eli sen tulee näkyä

myös päätöksenteossa tilastollisen tiedon rinnalla. Tästä aiheesta avaan lisää hieman myöhemmin.

Logbook-raportointi on mahdollistanut joissakin tiimeissä avoimen toiminnan syvempää pohdintaa ja laadun parantamista. Raportit havainnollistavat pidemmällä aikajän- teellä, millaista toimintaa taloilla toteutetaan ja millaisia teemoja taloilla esiintyy esi- merkiksi nuorten elämässä. **Sekä määrälliset että laadulliset raportit ovat tu- keneet tätä laadun tarkastelemisprosessia. Tätäkin näkökulmaa voisi vah- vistaa siten, että hyviä esimerkkejä toiminnan laadun parantamisesta ja- ettaisiin ohjaustyötä tekevien kesken sekä yksikötasoisesti että koko or- ganisaatiossa.**

## 7.2 Korjaamista tai lieventämistä kaipaavia seikkoja

Yksi selkeä heikkous Logbook-raportoinnin hyödyntämistä ajatellen on se, että orga- nisaatiotasoisesti eri tiimeissä on eroavaisuuksia sen suhteen, miten Logbook-raport- teja tehdään ja miten henkilöstö on asennoitunut raportointiin ylipäätään. Yhteinen raportoinnista huolehtiminen ei ole itsestään selvyys, kuten kyselyn ja ryhmähaastat- teluiden aineistosta selvisi. Raportoinnin selkeä hyöty on se, että tiimeissä käydään refleктоivaa keskustelua toiminnasta, jonka takia yhteinen toiminnan sanoittaminen ja käsitteellistäminen onnistuu ja hiljaista tietoa pystytään luomaan ja jakamaan. Tämä ei onnistu täysimääräisesti, jos raportit laaditaan ilman yhteistä reflektiota, eikä yhteistä ba-tilan kaltaista kohtaamisen ja tiedon jakamisen tilaa synny, johon viittasin luvussa 6.2.2. **Sen vuoksi erityisesti johdon ja esihenkilöiden tulisi kannus- taa tiimejä käymään reflektiokeskusteluja. Tämän lisäksi yksiköissä ja tii- meissä tulisi käydä keskustelua yhteisen raportointiprosessin hyödyistä ja miten se vaikuttaa toimintaan ja esimerkiksi työssä jaksamiseen.**

Jokaisen työntekijän asenne reflektointia ja raportointia kohtaan tulisi olla sellainen, että se on osa nuorisotyöntekijän työtä. Raportin kirjaamiseen tulisi suhtautua niin, että jokainen olisi siitä vuorotellen vastuussa. Tiimin kanssa yhteisessä reflektiossa on yksilöiden kehittymisen lisäksi kyse myös muiden tiimin ja koko organisaation yhtei- sestä kehittymisestä: jokainen on vastuussa itsensä lisäksi muista työntekijöistä sen suhteen, että uutta tietoa luodaan ja että tieto välittyy eteenpäin. **Tämän seikan va- laiseminen ja avaaminen on erityisen tärkeää työntekijöiden asenteeseen**

**vaikuttamisessa – työntekijöillä itsellään on valtaa ja vastuuta tiedon luomisen ja jakamisen prosessissa.** Asenne ja sen kautta näkyvä toiminta ilmentävät sitä, miten itse kukakin valtaansa käyttää.

Reflektion sanoittaminen raportteihin on haastavaa ja tämä seikka tuli vahvasti esiin sekä kyselyn että ryhmähaastatteluiden aineistoista. **Käytössä olevat apukysymykset on koettu asioita toteaviksi, joten apukysymyksiä muokkaamalla ja kohdistamalla niitä avoimen toiminnan kehittämistä tukeviksi, voisi tiimien reflektointi olla johdonmukaisempaa ja tavoitteellisempaa.** Sitä kautta reflektion sanoittaminen voisi olla helpompaa: onnistumisten ja kehittämiskohdientien pohdinta saisi ansaitsemansa fokuksen. Tämän lisäksi raportoinnin yhteydessä tapahtuvasta reflektiosta tulisi käydä yleisemminkin keskustelua koko organisaatiossa: miksi reflektointi on niin tärkeää ja mitä hyötyä siitä on? Miksi on myös tärkeää osata sanoittaa reflektio raportteihin? Yhdessä toimien ja reflektoiden luotu hiljainen tieto voi olla arvokasta tietoa muille ja koko organisaatiolle näkyväksi tehty hiljainen tieto vie koko avointa toimintaa eteenpäin ja voi avata uusia mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseksi.

Työn päivittäisellä suunnittelulla ja johtamisella on suuri merkitys siihen, miten raportoinnille todellisuudessa jää aikaa. Yksi selkeä korjaamista kaipaava seikka on se, että avoimen toiminnan raportin lisäksi useissa tiimeissä tehdään muitakin Logbook-raportteja samalla kerralla avoimen toiminnan raportin lisäksi. Tämä herättää epäilyksen siitä, jääkö riittävälle purulle ja kokemusten sanallistamiselle aikaa ja jääkö raportti pintapuoliseksi. Olisikin erityisen tärkeää, että yhdestä toiminnasta tehtäisiin yksi raportti kerrallaan. **Toiminnanjohtajilla ja tiimeillä itsellään on tässä suhteessa mahdollisuus vaikuttaa siihen, että työn huolelliselle purkamiselle ja raportoinnille varataan riittävästi aikaa jokaisen toiminnan jälkeen ja että työvuorot on suunniteltu niin, että yhteinen raportointi on käytännössä säännöllisesti mahdollista.**

Logbookiin tuotetaan eri toiminnoista tällä hetkellä valtavat määrät määrällistä ja laadullista tietoa. Määrällisen tiedon käsittely on suhteellisen suoraviivaista ja helppoa Logbook-raporteista. Esimerkiksi kävijämääriä voidaan vertailla edelliseen vuoteen suhteellisen helposti. Sen sijaan sille valtavalle määrälle laadullista tietoa, mitä raportteihin kirjataan, ei ole vielä keksitty toimivaa tapaa analysoida tai hyödyntää. Tämä

johtuu tutkimusaineiston valossa monista eri seikoista. Ensinnäkin laadullista tietoa tuotetaan päivittäin eri toimijoiden tuottamana erittäin paljon. Koska tietoa on paljon, ohjaajan näkökulmasta voi olla hankalaa lähteä etsimään muualta sellaista tietoa, josta voisi olla jotakin hyötyä. Toinen haaste tulee siitä, että raportointitapoja tuntuu olevan lähes yhtä monta kuin on raportin tekijöitä. Toisin sanoen jokainen työntekijä, joka kirjoittaa raportin, tekee raportista myös oman näköisen ja tyyllisen. Joku kirjaa asiat ranskalaisilla viivoilla, toinen kirjoittaa lyhyen romaanin. Apukysymyksillä voidaan yrittää yhtenäistää raportteja sisällöllisesti, mutta ryhmähaastatteluisissa ilmeni, että monissa paikoissa apukysymyksiä ei käytetä tai ne koetaan toimimattomiksi. Kuten aiemmin todettiin, laadukkaammilla apukysymyksillä voidaan myös vaikuttaa siihen, että raporteista tulee ainakin teemoiltaan ja sisällöltään vertailtavia. Kolmas haaste tulee siitä, että laadullisia raportteja ei koeta hyödynnettävän juuri missään muualla kuin oman tiimin puitteissa tai jos täytyy tarkistaa mitä edellisellä toimintakerralla on tapahtunut. Sinällään tämä on arvokas seikka tiimille itselleen, mutta **kokonaisvaltaisesti laadullisen tiedon hyödyntämiseen tarvittaisiin leveämmät harti-at. Yksikkökokouksissa voisi olla paikallaan paneutua laadullisista raporteista nouseviin seikkoihin yhteisesti.**

**Tämä vaatisi kuitenkin sen, että tietoa johdettaisiin myös tiimien ulkopuolella,** eli esimerkiksi toiminnanjohtaja ja mahdollisesti joku muu yksikötasoinen Logbook-vastaava olisi vastuussa siitä, että tiimeissä kerätty laadullinen tieto olisi jotenkin prosessoitavissa laajemminkin. Yksinkertaisimmillaan tämä voisi tarkoittaa sitä, että jokaisesta tiimistä tuotaisiin yksikkökokoukseen joitakin teemoja tai nostoja, joita Logbookiin on kirjattu ja joita voidaan reflektoida yhdessä yksikköön kuuluvien tiimien kesken. Pidemmälle vietyinä tämä voisi tarkoittaa joidenkin yhteisesti sovittujen yksikkökohtaisten tai organisaatiotasosten tavoitteiden toteutumisen seuraamista laadullisten raporttien avulla. Joka tapauksessa tämä ei voi olla pelkästään tiimien vastuulla vaan tarvitsee esihenkilöiden ja koko johdon työtä onnistuakseen.

Henkilöstölle suuntautuva Logbookin käytön tuki on tällä hetkellä yhden henkilön varassa. **Tämän vuoksi olisi hyvä, että vastuuta Logbook-tuesta jaettaisiin yksiköihin.** Ohjelmiston käyttöön voisi olla yksikötasoisesti sovittu henkilö, joka perehdyttäisi yksikön henkilöstöä. Erityisesti ne ohjaajat, jotka kokevat Logbookin käytön hankalaksi tai tarvitsevat vinkkejä esimerkiksi tiedon etsimiseen voisivat saada

suoran tuen oman yksikön Logbook-vastaavalta. Ohjelmiston käytön muuttuessa sujuvammaksi, esimerkiksi tiedon etsimisen valossa, koetut hyödyt lisääntyvät.

**On erityisen tärkeää, että nuorille tarjotaan ”en halua sanoa” -vaihtoehto sukupuolivalintaan Logbook-kirjautumisen yhteydessä.** Nuorisolaki edellyttää nuorisotyötä tekeviltä toimijoilta toimia nuorten yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja tällainen konkreettinen huomiointi käytössä olevassa järjestelmässä olisi ensiarvoisen tärkeää saada läpi (Nuorisolaki 1285/2016). Nuorisopalvelut ei voi itse tehdä tätä konkreettista muutosta ohjelmistoon, mutta tästä tulisi viestiä Logbookia ylläpitävälle taholle.

### 7.3 Hienoja mahdollisuuksia

Pitkin opinnäytetyöprosessia minulle kävi yhä selvemmäksi se, että nuorisotyön opetussuunnitelman (NUPS) ja Logbook-raportoinnin välillä on selkeitä yhtymäkohtia. Molemmat kokonaisuudet tähtäävät hiljaisen tiedon näkyväksi tuomiseen ja molemmissa kokonaisuuksissa painottuvat lopputuloksen sijasta erilaiset prosessit. NUPS:in kannalta nimenomaan nuorisotyön eri prosessien kuvaaminen on olennaista (Kiilakoski 2015a, 29). Samoin Logbook-raporteissa tähän prosessin kuvaamiseen päästään aivan ruohonjuuritasolla ja käytännön kautta. **Esitänkin yhtenä mahdollisuutena sen, että NUPS:in kautta luodut organisaatiokohtaiset visiot ja tavoitteet jalkautetaan Logbookiin, eli Logbook-raportoinnilla voitaisiin osaltaan tuoda näkyväksi opetussuunnitelmassa painotettuja arvoja, tavoitteita ja visiota.** Jos opetussuunnitelmassa todetaan, että nuorisotyön tehtävänä on tukea ja vahvistaa nuoren suhdetta muihin nuoriin, palveluihin tai esimerkiksi luontoon, Logbook-raportoinnilla voidaan avata käytännössä, miten näitä suhteita on tuettu ja vahvistettu ja miten tässä on onnistuttu tai missä täytyy vielä kehittyä. NUPS:in tavoitteiden toteutumista voisi mitata siten laadullisesti Logbookista. Kuten tutkimuksen aineisto osoittaa, avoimen toiminnan avaaminen sellaisenaan voi olla haastavaa, mutta erityisesti NUPS:in kautta tapahtuva avaaminen voi auttaa tässä.

Mikäli avointa toimintaa voidaan pitkäjänteisesti avata ja kehittää Logbook-raporteissa olevan tiedon varassa, voidaan tällä vaikuttaa myös suoraan nuorten hyvinvointiin, kun avoimen toiminnan laatua voidaan parantaa sekä tiimeissä että laajemmin koko organisaatiossa. **Tässä piilee myös mahdollisuuksia erilaisten yhteistyö-**



**kumppaneiden kanssa tapahtuvaan toiminnan kehittämiseen.** Nuorisotutkimus voisi olla yksi yhteistyötaho: osaa Logbookiin kirjattavasta tiedosta voitaisiin hyödyntää kohdennetusti nuorisotutkimuksessa, jolloin sellaiset tiedon osa-alueet, joihin organisaatiolla ei ole resursseja keskittyä voisivat tulla hyödynnetyiksi. Tällainen tieto voi olla koko toimialan kannalta arvokasta valtakunnallisesti.

Henkilöstö on raportointiprosessin kehittämisen kannalta erityisen tärkeä voimavara. Avointa keskustelua raportointiprosessista ja raporttien hyödyntämisestä pitäisikin olla enemmän ja säännöllisesti. Tämä olisi tärkeää niin välillisesti tapahtuvan oppimisen kannalta, kuin henkilöstön sitouttamisen ja asenteisiin vaikuttamisen kannalta. **Henkilöstön osallistaminen täysivaltaisesti raportointiprosessin kehittämiseen onkin yksi tulevaisuuden mahdollisuus, joka vahvistaisi raportointiprosessia ja tiedon johtamista.**

Logbook-raportteja on mahdollista merkitä tähtimerkinnöillä, jolloin esihenkilöiden on mahdollista seurata merkityksellisiä tapahtumia toiminnassa. **Tähtimerkintöjä voisi hyödyntää myös suoraan palautteen antamiseen.** Erityisesti positiiviset tähtimerkinnät, kuten sellaiset, jotka kertovat taitavasta toiminnasta konkretisoivat henkilöstön osaamista ja parhaillaan niillä voidaan seurata työssä kehittymistä.

Nuorisotyössä tapahtuu helposti niin, että unohdetaan, miten jokin tietty toiminta tehtiin laadukkaasti tai siitä ei ole dokumentoitu olennaisia osia näkyville. Kokeneiden työntekijöiden siirtyessä pois organisaatiosta, lähtee heidän mukanaan myös paljon hiljaista tietoa. (Kiilakoski 2015b, 128.) **Näen, että laadullisilla raporteilla voidaan osia tästä hiljaisesta tiedosta säilyttää organisaation tietona, kunhan huolehditaan siitä, että tiedon luomisen ja jakamisen prosessi on sujuva.** Tällä tarkoitetaan sitä, että tiimeistä jaettu hiljainen tieto hyödynnetään jollakin tavalla koko organisaatiossa. Mikäli huomataan, että jollakin työntekijällä tai tiimillä on jokin erityisen hyvä menetelmä käytössään, niin tämä menetelmä tulisi jakaa koko organisaation kesken.

Uusien tai kokemattomampien työntekijöiden kannalta sujuvassa raportointiprosessissa piilee valtava tulevaisuuden potentiaali. **Mikäli tiedon johtamista pystytään tavoitteellisesti toteuttamaan ja kehittämään, nämä uudet työntekijät soisaalistuvat tähän prosessiin oman roolinsa kautta, kuten avasin luvussa**

**6.2.3.** Raportointiprosessista reflektointineen tulee heille normaali tapa toimia, samalla kun tiedon etsiminen ja hyödyntäminen tukee heidän onnistumistaan työssä. Pidemmällä tähtäimellä tällä voi olla koko toimialaa ravistelevia vaikutuksia: nuorisotyön kasvatuksellinen viitekehys ja henki saa konkreettisemmän pohjan ja koko alan arvostus niin ulkoisesti, mutta erityisesti myös sisältä päin kasvaa. **Hiljaisen tiedon hyödyntäminen ja tiedon johtaminen ovat pitkiä prosesseja, eikä kaikkia mahdollisuuksia vielä ehkä pystykään hahmottamaan, kuten avasin luvussa 6.4.3. Siksi näistä prosesseista ei kannata helposti luopua**

#### 7.4 Mahdollisia uhkia

Työelämää ja työtä kehitetään jatkuvasti. Kukapa ei törmäisi työssään jatkuvasti erilaisiin uudistuksiin, kehittämishankkeisiin tai kokeiluihin? Logbook-raportointiprosessikin on yksi tapa uudistaa nuorisotyötä. Organisaation täytyy kuitenkin osata määrittää itselleen merkityksellisimmät uudistushankkeet ja näkisin, että raportointiprosessi on nuorisopalveluissa yksi merkittävimmistä kehittämishankkeista, joka ei saa jäädä muiden kehittämishankkeiden varjoon. Pelkästään se mahdollisuus, että nuorisotyön opetussuunnitelma voitaisiin jalkauttaa Logbookin kautta tehokkaasti tiimeihin, oikeuttaa mielestäni raportointiprosessin nostettavaksi yhdeksi kärkihankkeeksi. **Raportointiprosessi ei saa siis hukkaa muiden hankkeiden alle, vaan sen tulisi olla niin yksittäisten työntekijöiden, tiimien, yksiköiden, esihenkilöiden ja johdon: siis koko organisaation tiedon johtamisen kärkihanke. Onnistuakseen raportointiprosessi eri vaiheissaan tarvitsee jokaisen työpanosta. Sitä varten organisaation tulisi investoida tiedon johtamisen strategian luomiseen ja käytännön toteuttamiseen.**

Tämä tarkoittaa myös käytännön tasolla sitä, että raporttien kirjaamiseen kiinnitetään huomiota. Tiedon johtamisen strategian laatimisesta ja hiljaisen tiedon tärkeydestä viestimisestä huolimatta raportteja voi olla jatkossakin yksinkertaisesti hankalaa kirjoittaa, tai edelleen jää epäselväksi se, että mitä raportteihin tulee kirjata. **Tässä mielessä on tärkeää suorittaa jatkuvaa henkilöstöä osallistavaa itsearviointia sen suhteen, toimiiko raportointiprosessi ja voidaanko raportteja todella hyödyntää jatkuvasti organisaation eri tasoilla.**

Yksi uhkakuva on, että Logbook yksinkertaisesti lakkaa olemasta. Tai entä jos Logbookin käyttöä ei enää tulevaisuudessa tueta ohjelmiston kehittäjien suunnalta? Tai entä

jos ohjelmistoa ei onnistuta kehittämään, jotta siitä olisi tulevaisuuden tarpeiden kannalta tarpeeksi hyötyä? Yksinkertaistettuna: ohjelmisto ei vain ole tarpeeksi hyvä, että sitä kannattaisi käyttää. **Yksi keino varautua tähän uhkaan on käydä jatkuvaa vuoropuhelua muiden ohjelmiston käyttäjien kanssa, eli muiden kuntien, kenties jopa muiden Logbookia hyödyntävien maiden kanssa.** Tässä vuoropuhelussa luonnollisesti itse Logbookin taustalla oleva taho KEKS on avainasemassa ja onkin tärkeää, että ohjelmistoa kehitettäisiin jatkuvasti eteenpäin vastaamaan sen käyttäjien tarpeita. **Tarpeista viestiminen KEKS:in suuntaan on myös tärkeää.**

Voi myös käydä niin, että Logbookin käyttö Suomessa vähenee eri paikkakunnilla, joka vaikuttaa verkostotyötön ja yhteistyömahdollisuuksiin. Tämä uhkakuva on tietyllä tapaa toteutunutkin, kun suuri osa Suomen kunnista luopui Logbookin käytöstä vuoden 2020 alusta lähtien erilaisten sopimusmuutosten vuoksi (Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019b). **Siten nuorisotyön dokumentointia toteuttavassa verkostossa tapahtuva yhteinen keskustelu on ensiarvoisen tärkeää, jotta laadullista raportointiprosessia voidaan kehittää myös muiden tahojen kanssa. Tämän lisäksi tärkeämpää on pitää kiinni siitä periaatteesta, että itse raportointiprosessi on arvokkain asia riippumatta käytössä olevasta ohjelmistosta.** Asian ydintoiminto, eli nuorisotyön sanoittaminen ja erilaisten prosessien avaaminen, ei saa keskeytyä, oli käytössä oleva ohjelmisto mikä tahansa.

On hankalaa ennustaa, kuinka pitkäksi koronaviruspandemia muodostuu ja millaiset sen lopulliset taloudelliset vaikutukset ovat Suomen yhteiskunnalle ja esimerkiksi yksittäisille kunnille, kuten Helsingille. Yksi mahdollinen uhkakuva on, että kunnallisista palveluista joudutaan pitkällä aikavälillä leikkaamaan, jotta kuntien talous kestäisi kriisin aiheuttamat vaikutukset. Vaikka leikkaukset eivät kohdistuisi henkilöstöön, voi se tarkoittaa, että esimerkiksi toimintabudjetista tai kehittämisestä leikataan, jolloin erilaiset kehittämiseen suunnatut resurssit, kuten mahdolliset tiedon johtamiseen suunnatut resurssit, pienenevät. Tämä tarkoittaisi sitä, että esimerkiksi avoimen toiminnan hiljaista tietoa ei pystytä avaamaan tehokkaasti, toimintaa on haastavaa kehittää ja siten esimerkiksi työn vaikutuksia ja vaikuttavuutta ei pystytä osoittamaan systemaattisesti. **Logbook-raportointi on yksi keino osoittaa ja todentaa nuorisotyön vaikutuksia ja vaikuttavuutta ja se on oikeastaan koko asian ydin.** Mikäli nuorisotyön vaikuttavuutta mitataan pelkästään määrällisin mittarein, se kuvaa

määrällisesti työn tuloksia, esimerkiksi kuinka monta nuorta on tavoitettu. Nuorisotyön eri prosessien ja niiden kuvaamisen ja avaamisen merkitystä ei tulisi unohtaa, sillä se avaa paremmin nuorisotyön kasvatusnäkökulmia ja merkittävyyttä. Tämä taas auttaa jäsentämään nuorten ympärillä olevaa palveluverkostoa ja kehittämään sitä.

Viimeinen raportoinnin uhkakuva on, että nuorisopalvelut on osa erittäin suurta organisaatiota, eli Helsingin kaupunkia. Suuressa organisaatiossa tapahtuu paljon asioita ja henkilöstön kokonaismäärä on myös suuri. Miten Helsingin kaupungin organisaatioksi suhteellisen pienessä, muutaman sadan henkilön suuruudessa nuorisopalvelussa pystytään kehittämään toimivaa tiedon johtamisen prosessia, kun ympärillä vaikuttaa iso organisaatio, joka luo omat paineensa kehittämiseksi ja uudistumiselle? **Tämä vaatii johdolta sitoutumista oman kentän edun pitämiseen, eli pitämään huolta siitä, että raportointiprosessista ja tiedon johtamisesta pidetään kiinni, tapahtui ympärillä mitä tahansa.** Tämä osoittaa myös muille kaupungin toimijoille sen arvon, mikä nuorisopalveluissa annetaan hiljaisen tiedon hyödyntämiselle. Se tarjoaa myös muille kaupungin organisaatioille mahdollisuuden kehittyä tiedon johtamisessa.

## 8 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN ARVIOINTIA JA JATKOTUTKIMUSMAHDOLLISUUKSIA

Opinnäytetyöni on laadullista tutkimusta, vaikka olen lähestynyt aineistonkeruuta määrällisen tutkimuksenkin menetelmin. Tuomen ja Sarajärven mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeistuksia, mutta tutkimusta voidaan arvioida kokonaisuutena seuraavien kohtien kautta: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, omat sitoumukset tutkijana tässä tutkimuksessa, aineistonkeruu, tutkimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja -suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkimuksen luotettavuus ja tutkimuksen raportointi (Tuomi & Sarajärvi 2002, 135 – 138).

Tutkimukseni tavoitteena oli arvioida sitä, miten Logbook-raportointiprosessia voidaan hyödyntää avoimessa toiminnassa ohjaajien näkökulmasta. Tutkimuksen kohteena oli siis arvioida raportointiprosessia eri vaiheineen, tutkia siihen liittyviä käsitteitä, kuten hiljaista tietoa ja reflektiota ilmiöinä, ja arvioida, mitä tarpeita näiden il-

miöiden ympärillä on ohjaustyötä tekevien näkökulmasta. Jo tutkimuksen alkuvaiheessa minulle selvisi, että olen tekemisissä haastavien ja monimutkaisten käsitteiden kanssa. Miten hiljaista tietoa, sen hyödyntämistä ja reflektiota voi ylipäättään tutkia empiirisesti ja arvioida? Tämä haaste kulki matkassa koko opinnäytetyöprosessin ajan ja vaikutti esimerkiksi aineistonkeruuseen ja analyysiin. Halusin kuitenkin pitää kiinni suunnitelmastani ja valitsemistani käsitteistä, sillä uskon, että kaikki tutkimustieto aiheeseen liittyen olisi arvokasta ja voisi valottaa osaltaan laajempaa keskustelua, jota nuorisotyön hiljaiseen tietoon ja sen esiin tuomiseen liittyy. Huomasinkin selkeitä yhtymäkohtia tutkimuksessani esimerkiksi nuorisotyön opetussuunnitelmaan.

Oletin tutkimuksen alussa, että pystyisin kartoittamaan suhteellisen suoraviivaisesti erilaisia tarpeita raportointiprosessin ympärillä. Huomasin kuitenkin matkan varrella ja varsinkin ryhmähaastatteluita toteuttaessani, että kyse ei ole pelkästään siitä, että tarvitsevatko ohjaajat esimerkiksi aikaa, tai parempia apukysymyksiä saadakseen raportointiprosessista parhaan mahdollisen hyödyn irti, vaan aineisto kiinnittyi vahvasti esimerkiksi tiedon johtamisen viitekehykseen. Ohjaajat tiedon luojina ja jakajina eivät siis olleet mitenkään irrallaan siitä, mitä Logbookiin vangitulla tiedolla loppujen lopuksi tehtäisiin päätöksen teon tasolla. He hyödyntävät enemmän tai vähemmän itse tuottamaansa laadullista tietoa, mutta yhä enemmän näytti siltä, että heille merkityksellistä on myös se, että tietoa todella analysoidaisiin, käsiteltäisiin ja hyödynnettäisiin laajemmin päätöksenteon tukena. Tiedon johtaminen nousikin yhdeksi mukana kulkeväksi analyysikehikoksi, joka satoi loistavasti yhteen tutkimukseni aineiston ja käsitteellisen teoriapohjan. Tämä oli myös itselleni merkittävä oppimiskokemus.

Päädyin aineistonkeruussa menetelmällisesti verkkokyselyyn ja ryhmähaastatteluihin, koska ne sopivat tarveanalyysin tekemiseen ja lisäksi ne olivat käytettävissä olevien resurssien, kuten ajan puolesta perusteltavissa. Tutkimuksen aineistonkeruuvaiheessa olin opintovapaalla ja myöhemmin aloitin uuden työn eri toimialan palveluksessa, joten en pystynyt toimimaan tutkittavan organisaation sisällä, vaan olin tutkijana tietyllä tapaa ulkopuolinen, vaikka tunsin tutkimuksessani olleen organisaation hyvin – olinhan ollut nuorisopalveluissa töissä vuosia. Siten aineistonkeruumenetelmät olivat suhteessa siihen käytettyyn vaivaan mielestäni sopivat ja niillä oli mahdollista saada kaasan kattava aineisto. Verkkokyselyssä halusin painottaa yleistilanteen selvittämistä ja esiymmärryksen muodostamista aiheesta ja ryhmähaastatteluihin oli tarkoitus päästä syvemmälle yleistilanteen ”pinnan alle”. Aineistonkeruu sujui joistakin takaiskuista

huolimatta pääpiirteittäin hyvin. Verkkokyselyä piti jatkaa ensimmäisen kierroksen jälkeen, jotta saisin mahdollisimman paljon vastauksia. Odotin saavani kyselyyn noin 80–100 osallistujaa, mutta lopullinen osallistumismäärä oli 45, jota voi pitää kuitenkin tyydyttävänä. Verkkokysely ei ollut niin kriittinen aineiston keruun kannalta, kuin ryhmähaastattelut olivat. Ryhmähaastatteluita täytyi muutamaaan otteeseen aikatauluttaa uudelleen haastateltaville tulleiden yllättävien esteiden vuoksi. Kaksi ryhmähaastattelua piti käytännössä toteuttaa parihaastatteluina, koska muut haastateltavat eivät loppujen lopuksi päässeet haastatteluihin paikalle. Halusin kuitenkin kunnioittaa paikalle tulleita haastateltavia vaivannäöstä, joten päädyin toteuttamaan haastattelut parihaastatteluina. Haastattelut menivät siltä osin hyvin, että keskustelu oli monipuolista, avointa ja kriittistäkin.

Alasuutarin mukaan laadullista tutkimusta suunnittelevan kannattaa varautua siihen, että lähes aina jokin asia ennakkosuunnitelmissa menee pieleen tai ei toteudu suunnitellulla tavalla. Toivotun kaltaista tutkimusaineistoa ei kenties saada teknisten tai muiden syiden vuoksi. Toisaalta aineistossa ei välttämättä nouse esille ne ennakkoon oletetut asiat, joita tutkijalla oli mielessään. Voi olla, että tutkimukselliset kysymykset ja asetetut hypoteesit osoittautuvat merkitykseltään vähäisiksi, yksinkertaisesti vääriksi tai saadun aineiston perusteella mahdottomaksi tutkia. Tällaisissa tilanteissa voidaan katsoa nöyrästi saatavilla olevaa aineistoa ja pohtia, mitä aineistosta olisi mahdollista saada irti, jos alkuperäinen ajatus ei saa aineistosta vastakaikua. Tähän voi ennakkovarautua siten, että muotoilee tutkimuskysymyksensä niin, että laadullisen tutkimuksen itseohjautuvuuteen varautuenkin voi luottaa siihen, että tutkimus pysyy alkuperäisessä kehyksessä. (Alasuutari 2011, 276.) Moni vaihe aineistonkeruun, aineiston analyysin ja valittujen tutkimuskysymysten suhteen kohtasikin yllättäviä vastatuulia. Toisaalta valitsemani käsitteet olivat haastavia, toisaalta ne tarjosivat herkullisia mahdollisuuksia katsoa uusiin suuntiin, kuten esimerkiksi tiedon johtamisen alueelle.

Minun oli alun perin tarkoitus pitää osana opinnäytetyötäni maaliskuussa 2020 avoimen toiminnan ohjaajista koostuvan pienryhmän kanssa työpaja, jossa analysoitaisiin ja pohdittaisiin raportointiprosessiin liittyviä vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia keräämäni aineiston pohjalta. Työpaja olisi siis pohjautunut menetelmällisesti SWOT-analyysiin. SWOT-analyysi olisi suoritettu Learning Cafe-menetelmää soveltaen, eli työpajaan osallistuvat olisi jaettu pienryhmiin ja he olisivat vuorotellen käyneet jokaista SWOT-analyysin kohtaa ryhmänsä kanssa läpi eri pöydissä. Lopuksi

olisimme tehneet yhteenvedon yhteisessä keskustelussa. (Innokylä 2020.) Kevät 2020 Covid19-pandemian vuoksi asetti kuitenkin työpajan pitämisen konkreettisen esteen. Kokoontumisrajoitukset ja etätyöskentelysuositukset estivät fyysisen työpajan pitämisen ja koin, että etänä pidettävä työpaja olisi aiheuttanut sekä minulle tutkijana, minua aineistonkeruun eri vaiheissa tukeneelle suunnittelija Hoville ja työpajaan osallistuville itselleen kohtuutonta lisätyömäärää suhteessa lyhyeen varoitusaikaan. Siksi päätin luopua työpajasta ja vahvistaa tutkimukseni laadullista aineistoa kolmannen etänä toteutetun ryhmähaastattelun avulla. Ryhmähaastattelu saatiin pidettyä toukokuussa 2020. SWOT-analyysin toteutin kyselystä ja ryhmähaastatteluista kerätyn ja analysoidun aineiston pohjalta.

Tutkimuksen tiedonantajat, eli tutkimukseen osallistuneet ohjaajat valittiin siten, että kysely oli suunnattu kaikille avointa toimintaa ohjaaville työntekijöille ja jokaiselle kyselyyn osallistujalle annettiin mahdollisuus ilmoittautua vapaaehtoisesti ryhmähaastatteluun. Tiedotin tutkittavia niin, että työnantajan edustaja lähetti tutkimuskirjeen ja kyselyn linkin kaikille nuorisopalveluissa työskenteleville avoimen toiminnan ohjaajille sähköpostilla, koska minulla ei opintovapaan aikana ollut pääsyä organisaation sähköpostilistoihin. Sähköposti on todennäköisesti tavoittanut jonkin verran myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät ohjaa avointa toimintaa. Kerroin kuitenkin tutkimuskirjeessä tarkasti, kuka voi osallistua tutkimukseen, joten uskon, että juuri oikeat henkilöt vastasivat kyselyyn. Huolehdin tutkimusraportissani siitä, että kenenkään tutkimukseen osallistuneen henkilöllisyyttä ei voi esimerkiksi tuloksista selvittää.

Ajallisesti tutkimus kesti noin puolitoista vuotta. Sain idean opinnäytetyöstä keväällä 2019 ja laadin lopullisen opinnäytetyösuunnitelman elokuussa 2019, jolloin myös jäin kokopäivätyöstä opintovapaalle. Syvensin tutkimuksen teoreettista pohjaa syksyllä 2019 ja aineistonkeruun alkuperäinen aikataulu oli joulukuu 2019 – helmikuu 2020. Opintovapaa keskeytyi uuteen työhön työllistymisen takia ja päätin osin tästä, mutta myös koronaepidemian tuomien haasteiden vuoksi lykätä opinnäytetyön valmistamista, joka antoi minulle mahdollisuuden syventää aineistonkeruuta vielä yhdellä haastattelulla ja sen lisäksi myös enemmän aikaa tehdä kattavampi analyysi ja laatia raportti huolellisemmin. Työn tulokset ovat hyödynnettävissä syksyllä 2020.

Kysely analysoitiin määrällisin menetelmin ja kyselyn avoimet osuudet analysoitiin yhdessä ryhmähaastatteluiden aineiston kanssa laadullisesti. Huomasin analyysivaiheen

olevan osittain molemmissa tapauksissa haastavaa. Kyselyn aineistoa ei voinut analysoida luotettavasti esimerkiksi ristiintaulukoiden, vaikka joissakin tapauksissa hainkin jonkinlaista vastakaikua omille oletuksilleni ristiintaulukointien avulla. Tyydyin kyselyn aineistossa muuten yksittäisten muuttujien tarkasteluun ja asteikoiden avulla arviointiin esimerkiksi keskiarvoja ja mediaaneja tarkastelemalla. Tällainen yleistilanteen kartoittamiseen tähtäävä analyysi oli mielestäni riittävä kyselyn kohdalla saatuun vastaajamäärän nähden. Jälkikäteen ajateltuna kysymyksiä olisi voinut olla lomakkeessa vähemmän ja kaikki kysymykset eivät ehkä tuntuneet täysin osuvilta. Tietyt taustakysymykset, kuten esimerkiksi nuorten kävijämäärä keskimäärin illassa, eivät antaneet juurikaan lisäarvoa tutkimukselleni, vaikka ajattelin kyselyä laatiessani, että esimerkiksi tämä tieto olisi oleellista toiminnan reflektoinnin sujuvuuden kannalta.

Ryhmähaastatteluiden analyysi oli niin ikään haasteellista, koska usein hiljaisen tiedon ja reflektion käsitteet olivat haastateltavien kertomana moninaisia ja monimuotoisia. Joku ymmärtää hiljaisen tiedon eri tavalla kuin toinen. Silti molemmat ovat ihan yhtä oikeassa asian suhteen, koska he puhuvat asioista esimerkiksi eri asiayhteydessä. Sain kuitenkin rakennettua ymmärrystä aineistosta käymällä sitä useaan kertaan läpi katsoen sitä eri näkökulmista ja erilaisista teoreettisista kehyksistä käsin. Aineistosta nousi esiin myös joitakin teemoja, joita en ollut aiemmin tullut ajatelleeksi. Esimerkiksi tiedon johtamisen viitekehys oli tällainen uusi löydös. Teoria, aineisto ja oma ajatteluni kävivät koko tutkimusprosessin ajan jatkuvaa vuoropuhelua keskenään ja toivat monia erilaisia näkökulmia esiin, jolloin pystyin ulottamaan arvioinnin myös sellaisille osa-alueille, joita en aluksi pystynyt kunnolla hahmottamaan.

Olen käsitellyt tutkimukseni eettisiä näkökulmia erikseen aiemmin, mutta jälkikäteen tarkasteltuna on tärkeää huomioda se, että arviointiin liittyy vallankäytön elementti. Arvioinnin tekijänä minä käytän valtaa tekemällä aineistoon perustuvia kehittämissuosituksia ja myös tilaajani käyttää valtaansa arvioinnin tuloksiin perustuen omassa päätöksenteossaan. Tämä taas vaikuttaa suoraan ihmisiin, joita arviointi koskee. Tämän tiedostaen pyrin arvioinnissa korkeaan laatuun ja eettisten periaatteiden kunnioittamiseen sekä olemaan mahdollisimman tasapuolinen arviointia tehdessäni. (Virtanen 2007, 25, 209–210.) Lisäksi korostan sitä, että alkuperäinen idea opinnäytetyölle ei tullut tilaajaltani, vaan minulta itseltäni. Tällöin on toki vaarana se, että olisin keskittynyt arvioinnissa lähinnä minua itseäni kiinnostaviin seikkoihin tai ilmiöihin, jolloin arvioinnin fokus olisi hävinnyt ja arvioitavan kohteen onnistumisen tarkastelu



toiminnassa tavoiteltujen tulosten tai oppimisen näkökulmista olisi jäänyt vähäiseksi (Kylmäkoski 2018, 304). Onnistuin kuitenkin säilyttämään fokuksen arviointitehtävässä ja kävin keskustelua työn tilaajan kanssa arviointiin liittyen pitkän opinnäytetyöprosessia. Se, että tutkimuksen aikana esiin nousi uusia ja yllättäviäkin seikkoja, ei häirinnyt arviointiprosessia vaan se rikasti sitä entisestään.

Tavoitteenani on se, että haluan tarjota arvioinnillani uusia näkökulmia avoimen toiminnan kehittämiseen, eli käytännössä työn tilaaja voi hyödyntää tätä tarveanalyysia siten kuin se tahtoo. Juuri tämä seikka, että idea on tullut minulta voi myös tarkoittaa sitä, että työllä on vähemmän painoarvoa, kuin jos se olisi tullut tilaajalta itseltään. Työn tilaaja on kuitenkin sitoutunut siihen, että minulle on annettu lupa tehdä tutkimustyötä aiheeseen liittyen, joten työllä on todennäköisesti tilaajalle paljonkin arvoa. Tämän lisäksi työ voi avata näkökulmia myös muille toimijoille, jotka käyttävät vastaavanlaisia dokumentointijärjestelmiä työssään, vaikka arvioinnin tulokset eivät suoraan olekaan yleistettävissä koskemaan muita toimijoita.

Pidin huolta arviointini luotettavuudesta kriittisellä ja refleктоivalla työasenteella ja tutkimuksen tarkastelulla. Tutkimuksen reflektointi kulki mukana koko tutkimusprosessin ajan. Kuvasin eri vaiheet mahdollisimman tarkasti ja toimin niissä harkiten. Tutkimus on aina inhimillistä toimintaa, eikä tutkimuksen tuloksia voi pitää täydellisenä totuutena. Kasvatin tutkimukseni informaatioarvoa harjoittamalla triangulaatiota esimerkiksi erilaisia aineistonkeruumenetelmiä ja teoreettisia näkökulmia hyödyntämällä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006d.)

Koostin arviointiraportin, eli tämän opinnäytetyön, Virtasen esittämän arviointiraportin rakenteen mukaisesti (Virtanen 2007, 172). Raportista tuli pitkä. Tutkimukseni käsitteet ja opinnäytetyön laajempi viitekehys nuorisotyön hiljaisesta tiedosta lähtien ovat laajoja ja monisyisiä ja ne vaativat syvällistä avaamista. Tämän lisäksi ryhmähaastatteluiden tuloksiin sisältyy laajemmin luvun 6.5 alalukujen tulokset, jota ovat työn tilaajalle ja varsinkin arviointiin osallistuneille henkilöille merkityksellisiä, vaikka ne eivät suoraan liity työni teoreettiseen viitekehykseen. Kyseiset tulokset kuitenkin vaikuttavat Logbookin koetun hyödynnettävyyden taustalla ja ovat siksi nuorisopalveluille arvokkaita ja halusin sisällyttää ne tähän opinnäytetyöhön.

Jatkotutkimusmahdollisuuksia aiheeseen liittyen on monia. Yksi mielenkiintoinen näkökulma tutkimukselle olisi se, miten laadullisia Logbook-raportteja käytetään jatkossa päätöksentekoa tukevana elementtinä tai esihenkilötyön työkaluna. Toinen mielenkiintoinen tutkimussuunta olisi tutkia tarkemmin, millaisia raportteja nuorisotyöntekijät ylipäätään laativat Logbookiin. Millaista ilmaisuja ja käsitteitä he käyttävät, mistä he kertovat raporteissaan ja millaisia merkityksiä raporteista nousee laajemmin esiin. Ovatko tietyt nuoria koskettavat ilmiöt jaettuina ja korostuuko jollakin tietyllä alueella jokin yksittäinen teema? Järjestelmästä riippumatta nuorisotyölliset laadulliset raportit ja siihen liittyvät prosessit ovat nuorisotutkimukselle oikea aarreaitta.

Toinen mielenkiintoinen tutkimusaihe olisi koronavirusepidemian aikana tehtyjen raporttien ja raportointiprosessin tutkiminen. Epidemian pahimmassa vaiheessa nuorisotalot ja muut toimipaikat olivat Helsingissä muiden julkisten tilojen tapaan suljettuina ja tällöin nuorisotyötä tehtiin jalkautuen eri puolille kaupunkia ja sen lisäksi myös erilaisissa digitaalisissa ympäristöissä, joissa nuoret viettävät aikaansa. Kaikki kirjaukset luokiteltiin Logbookiin joko jalkautuvaan työhön tai digitaaliseen työhön. (Hovi 2020b.) Olisikin mielenkiintoista vertailla, miten raportointiprosessi muuttui kyseisenä aikana suhteessa normaaliin tilanteeseen ja kokivatko nuorisotyöntekijät Logbookin hyödyllisemmäksi, kun työkavereita ei enää nähnyt päivittäin fyysisesti ja tieto ei siirtynyt enää normaaliin tapaan esimerkiksi epävirallisissa keskusteluissa.

Kolmas tutkimuskohde olisi kehittää raportointiprosessille testattu, konkreettinen toimintamalli, jotta järjestelmää voisi paremmin hyödyntää toiminnan kehittämisessä. Opinnäytetyöni valaisee myös tätä teemaa, mutta aihe tarvitsisi vielä enemmän käytännön kehittämistä ja kokeiluja. Tässä verkostotyön näkökulman huomioiminen olisi erityisen tärkeää kaikkien laadullista tietoa hyödyntävien kuntien kannalta, oli käytössä oleva ohjelmisto nuorisotyön dokumentointiin mikä tahansa.

## LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0 (4. painos). Tampere: Vastapaino.
- Bolton, Gillie 2014. Reflective Practice: Writing and Professional Development. London: SAGE Publications Ltd.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen (8. painos). Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2010. Teemahaastattelu? Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I - Metodien valinta ja aineiston keuruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle (3. uudistettu ja täydennetty painos). Jyväskylä: PS-kustannus, 26–44.
- Gretschel, Anu 2016. Avoimen nuorisotyön arvioinnin ja tunnusluvullistamisen haasteellisuus. Teoksessa Gretschel, Anu & Junttila-Vitikka, Pirjo & Puuronen, Anne (toim.) Suuntaviivoja nuorisotoimialan määrittelyyn ja arviointiin. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura julkaisuja 176, 185–188.
- Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Heikkinen, Hannu L. T. & Huttunen, Rauno 2008. Hiljainen tieto, mentorointi ja vertaistuki. Teoksessa Toom, Auli & Onnismaa, Jussi & Kajanto, Anneli (toim.) Hiljainen tieto – tietämistä, toimimista ja taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura, 203–218.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita (13. painos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Innokylä 2020. Learning cafe eli oppimiskahvila. Viitattu 13.9.2020. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>
- Jalonen, Riikka & Heinonen, Laura 2018. Kaikki mukana? Yhdenvertaisuussuunnitelun opas nuorisotyöhön. Oulu: Koordinaatti.
- Jääskeläinen, Paul & Hakkarainen, Pentti & Jokinen, Esa & Spangar, Timo 2008. Dialogiset työpajat ja hiljainen tieto. Teoksessa Toom, Auli & Onnismaa, Jussi & Kajanto, Anneli (toim.) Hiljainen tieto – tietämistä, toimimista ja taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura, 301–320.
- Karvinen, Marita & Venesmäki, Elina 2019. Tilaa moninaisuudelle! Opas seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen yhdenvertaisuuden edistämiseen. Viitattu 12.9.2020. <https://yhdenvertaisuus.fi/documents/5232670/14323821/HLBTI-opas+viranomaisille/9175485d-682f-5b16-674e-4fe407024ade/HLBTI-opas+viranomaisille.pdf>
- Kauniskangas, Eija 2018. Dataa, informaatiota ja hiljaista tietoa: avoimesta nuorisotyöstä tuotettava tieto ja sen merkitys Raumalla. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö: Tampereen yliopisto. Viitattu 23.8.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/105504/KauniskangasEija2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kiilakoski, Tomi 2011. Talotyön ja alueellisen nuorisotyön kehittäminen. Teoksessa Honkasalo, Veronika & Kiilakoski, Tomi & Kivijärvi, Antti (toim.) Tutkijat ja nuorisotyö liikkeellä: tarkastelussa kaupunkimaisen nuorisotyön kehittämishankkeet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura julkaisuja 114, 153–252.

Kiilakoski, Tomi 2015a. Johdanto: kylmästä lämpimään. Teoksessa Kiilakoski, Tomi & Kinnunen, Viljami & Djupsund, Ronnie (toim.) Miksi nuorisotyötä tehdään? Tietokirja nuorisotyön opetussuunnitelmasta. Oulu & Kokkola: Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 5, 13–34.

Kiilakoski, Tomi 2015b. Nuorisotyön sanallistaminen. Teoksessa Kiilakoski, Tomi & Kinnunen, Viljami & Djupsund, Ronnie (toim.) Miksi nuorisotyötä tehdään? Tietokirja nuorisotyön opetussuunnitelmasta. Oulu & Kokkola: Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 5, 120–140.

Kiilakoski, Tomi 2015c. Nuorisotalotoiminnan kehittäminen. Teoksessa Komonen, Katja & Suurpää, Leena & Söderlund, Markus (toim.) Kehittyvä nuorisotyö. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura julkaisuja 128, 125–148.

Kinnunen, Viljami 2015. Nuorisotyön tavoitteet ja perustat. Teoksessa Kiilakoski, Tomi & Kinnunen, Viljami & Djupsund, Ronnie (toim.) Miksi nuorisotyötä tehdään? Tietokirja nuorisotyön opetussuunnitelmasta. Oulu & Kokkola: Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 5, 55–70.

Knowledge management tools 2012. The SECI model and knowledge conversion. Viitattu 14.9.2020. <https://www.knowledge-management-tools.net/knowledge-conversion.php>

Kolb, David A. 1984. *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan organisaatio 2020. Viitattu 11.10.2020. <https://www.hel.fi/kulttuurin-ja-vapaa-ajan-toimiala/fi/tietoa-meista/organisaatio/>

Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019a. Logbook: käyttäjäopas. Viitattu 29.7.2019. <https://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/materiaalipankki/2019-01/Logbookin%20k%C3%A4ytt%C3%B6opas%2017.1.2019.pdf>

Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019b. Viitattu 17.10.2020. <https://www.nuorisokanuuna.fi/artikkelit/kanuuna-luopuu-logbookista>

Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019c. Insertti Heinolasta – Kanuuna oske. Youtube-video. Viitattu 21.10.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=ekG71A1CEnM&feature=youtu.be>

Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2019d. Insertti Taipalsaaresta. Youtube-video. Viitattu 21.10.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=5dGh10YDrBc&feature=youtu.be>

Kunnallisen nuorisotyön osaamiskeskus 2020. Logbook-selvitys. Viitattu 21.10.2020. <https://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/materiaalipankki/2020-06/Logbook-selvitys2020.pdf>

Kurtti, Juha 2012. Hiljainen tieto ja työssä oppiminen: edellytysten luominen hiljaisen tiedon hyödyntämiselle röntgenhoitajien työyhteisössä. Akateeminen väitöskirja. Kasvatustieteiden yksikkö: Tampereen yliopisto. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kylmäkoski, Merja 2014. Eteinen, vessa, keittokomero ja huone – niistä on nuorisotila tehty. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä: menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura julkaisuja 76, 393–409.

Kylmäkoski, Merja 2018. Johdatus arviointiin eli oppimiseen, kehittämiseen, valtaan, vastuuseen ja eettisyyteen. Teoksessa Kiilakoski, Tomi & Honkatukia, Päivi (toim.) Mitä tutkia nuoria ja nuorisotyötä. Tampere: Vastapaino, 293–306.

Logbook 2020. Viitattu 15.9.2020. <https://thelogbook.eu/>

Mezirow, Jack 1995. Kriittinen reflektio uudistavan oppimisen käynnistäjänä. Teoksessa Mezirow, Jack (toim.) Uudistava oppiminen: kriittinen reflektio aikuiskoulutuksessa. Helsinki: Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, 17–37.

Moilanen, Liisa 1995. Ryhmähaastattelu työyhteisössä – tiedonkeruun ja vaikuttamisen väline. Helsinki: Työterveyslaitos.

Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka 1995. The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. New York, Oxford: Oxford University Press.

Nuorisolaki 1285/2016. Viitattu 16.5.2020. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Nuorisopalvelut 2019. Nuorisopalvelut. Viitattu 12.9.2020. <http://munstadi.fi/info/tietoa-nuorisopalveluista/>

Pohjalainen, Marjut 2016. Hiljaisen tiedon tunnistaminen, jakaminen ja uuden tiedon luominen kirjastotyön kontekstissa. Akateeminen väitöskirja. Informaatitieteiden yksikkö: Tampereen yliopisto. Tampere: Tampere University Press.

Polanyi, Michael 1966. Den tysta dimensionen. Göteborg: Bokförlaget Daidalos AB.

Rauas, Minna 2019. Pieniä tekoja, suuria asioita: nuorisotyön eettinen näkökulma. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 99. Viitattu 23.8.2020. [https://www.nuoli.info/application/files/8015/7866/5535/Pienia\\_tekoja\\_kirja\\_2.\\_painos\\_verkko.pdf](https://www.nuoli.info/application/files/8015/7866/5535/Pienia_tekoja_kirja_2._painos_verkko.pdf)

Robson, Colin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet: opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006a. Koodaus. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 9.8.2020. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_2\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_2.html)

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006b. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 9.8.2020. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006c. Tutkimuksen arviointi – reflektointia. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 24.10.2020. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_3.html)

- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006d. Triangulaatio. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 24.10.2020. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html)
- Salmela, Pentti 2014. Hiljainen tieto, innovaatio ja IT. Vantaa: Ketterät Kirjat Oy.
- Suomen riskienhallintayhdistys 2020. Nelikenttäanalyysi – SWOT. Viitattu 11.4.2020. <https://pk-rh.fi/tools/swot.html>
- Sydänmaanlakka, Pentti 2012. Älykäs organisaatio (8. painos). Helsinki: Talentum.
- Taideyliopiston Teatterikorkeakoulu 2020. Kokemuksellinen oppiminen. Viitattu 17.5.2020. <https://disco.teak.fi/anttila/4-2-kokemuksellinen-oppiminen/>
- Tieteen termipankki 2020. Hermeneuttinen kehä. Viitattu 2.10.2020. [https://tieteen-termipankki.fi/wiki/Filosofia:hermeneuttinen\\_keh%C3%A4](https://tieteen-termipankki.fi/wiki/Filosofia:hermeneuttinen_keh%C3%A4)
- Toom, Auli 2008. Hiljaista tietoa vai tietämistä? Näkökulmia hiljaisen tiedon käsitteen tarkasteluun. Teoksessa Toom, Auli & Onnismaa, Jussi & Kajanto, Anneli (toim.) Hiljainen tieto – tietämistä, toimimista ja taitavuutta. Helsinki: Kansanvalistusseura, 33–58.
- Trasek ry 2020. Ammattilaisille. Viitattu 12.9.2020. <http://trasek.fi/ammattilaisille/>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 10.8.2020. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilen, Anna 2018. Etsivän nuorisotyön käsikirja. Opetus ja kulttuuriministeriö. Viitattu 23.8.2020. <http://www.lanuti.fi/loader.aspx?id=be76a150-cf5f-4fd2-bcf6-70a64c387759>
- Vilkkä, Hanna 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 13.9.2020. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa\\_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Virtainlahti, Sanna 2005. Hiljaisen tiedon tunnistaminen ja siirtäminen. Teoksessa Moilanen, Raili & Tasala, Markku & Virtainlahti, Sanna 2005. Hiljainen tieto näkyväksi. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Virtainlahti, Sanna 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Virtanen, Petri 2007. Arviointi: arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen (1. painos). Helsinki: Edita Prima Oy.
- Vuorinen, Tero 2013. Strategiakirja – 20 työkalua. Helsinki: Talentum. Viitattu 22.10.2020. [ruka.humak.edu:2048/login?url=https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/13lk420610](http://ruka.humak.edu:2048/login?url=https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/13lk420610)

Julkaisemattomat lähteet:

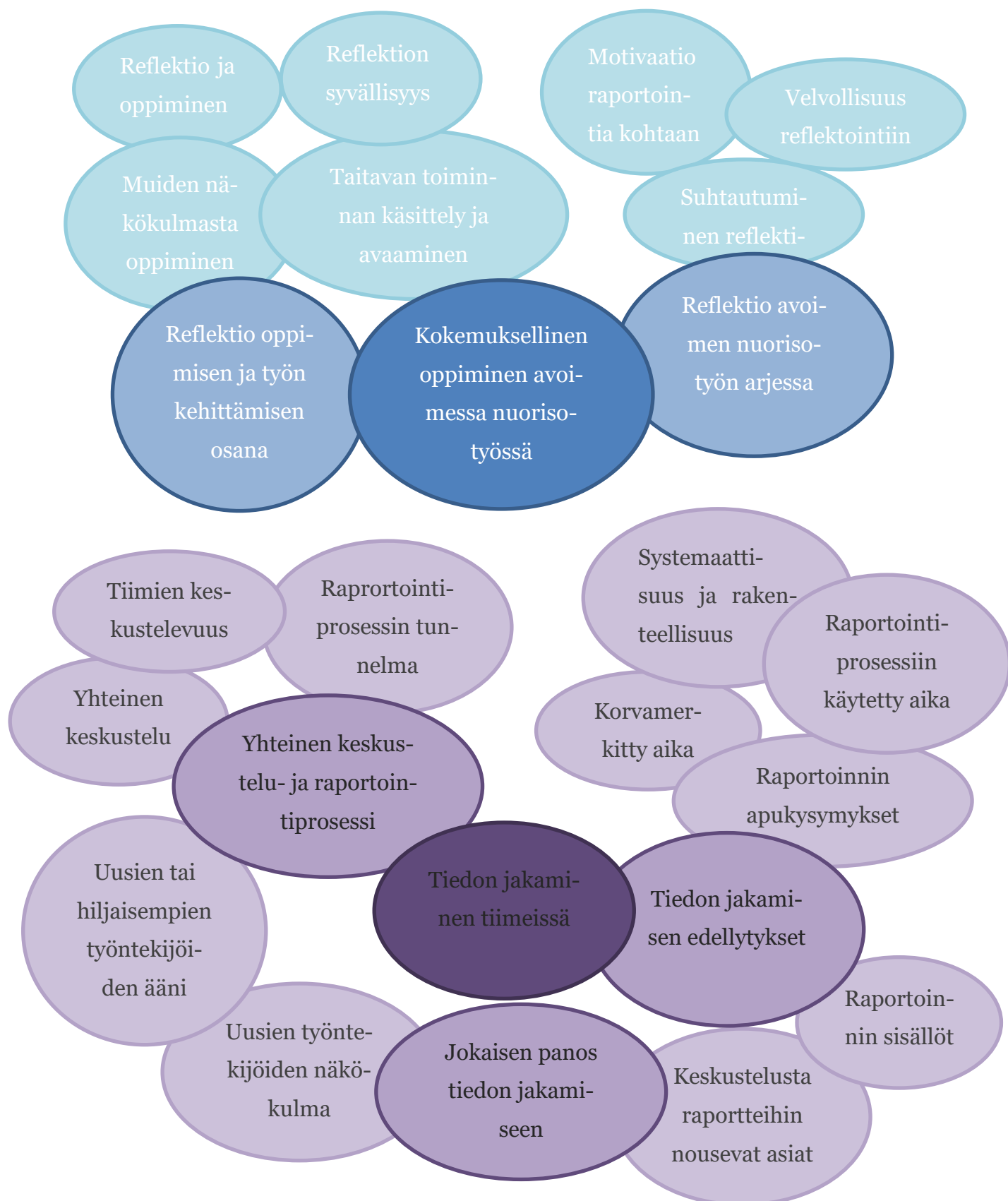
Hovi, Merja 2020a. Sähköposti. Viitattu 9.9.2020. merja.hovi@hel.fi.

Hovi, Merja 2020b. Yksityinen tiedonanto. Viitattu 26.9.2020.

## LIITTEET

## Liite 1. Ryhmähaastatteluiden analyysin teemakartastot

## Kokemuksellinen oppiminen avoimessa nuorisotyössä ja tiedon jakaminen tiimeissä

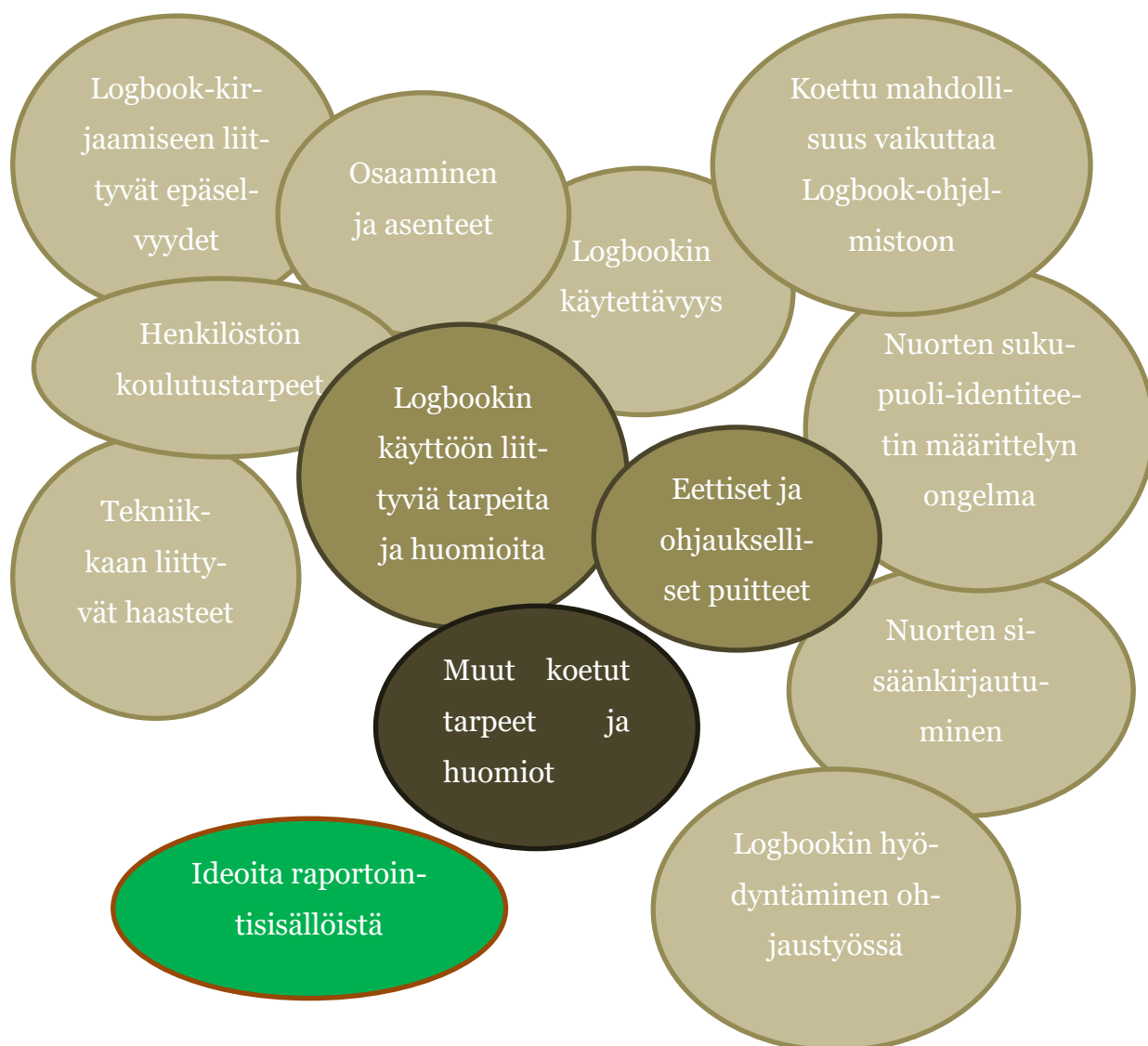




## Avoim toiminta nuorisotyön hiljaisena tietona ja tiedon johtaminen



## Muut koetut tarpeet ja huomiot



## Liite 2. Tutkimuskirje

**Tervetuloa mukaan tutkimukseen, jossa kartoitetaan Helsingin kaupungin nuorisotyöntekijöiden tarpeita Logbookin hyödyntämiselle avoimen nuorisotyön kehittämisessä. Sinun ajatuksesi asiasta ovat arvokkaita!**

Tutkimus on Ari Huotarin yhteisöpedagogitutkinnon (ylempi AMK) opinnäytetyö. Ensimmäinen osa tutkimusta on tämä kysely ja toinen osa on ryhmähaastattelut. Kyselyyn ja ryhmähaastatteluihin osallistuminen on vapaaehtoista ja se tapahtuu työajalla. Vastaa kyselyyn 9.12.–21.12. välisenä aikana. Kyselyssä on erilaisia väittämiä ja monivalintakysymyksiä ja lopussa pari avokysymystä. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10–15 minuuttia.

Avoimella toiminnalla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan nuorisotalojen 13+ vuotiaille suunnattua avointa iltatoimintaa, josta tehdään Logbook-raportti pääsääntöisesti välittömästi toiminnan jälkeen. **Älä vastaa kyselyyn, mikäli et ohjaa avointa toimintaa** (esim. jos ohjaat ainoastaan ryhmämuotoista toimintaa). Vastaa kyselyyn henkilökohtaisesti oman kokemuksesi pohjalta.

**Yksittäisiä vastaajia ei voi tunnistaa kyselyn tai haastattelujen tuloksista lopullisessa tutkimusraportissa.** Tutkimuksen tuloksia käytetään Logbookin hyödynnettävyyden kirkastamisessa, nuorisotyöntekijöiden tarpeiden arvioinnissa ja avoimen nuorisotyön kehittämisessä nuorisopalveluissa.

Kyselyn lopussa voit ilmoittautua mukaan tutkimuksen seuraavaan vaiheeseen, eli ryhmähaastatteluun, mikäli haluat osallistua myös siihen. Ryhmähaastatteluja varten jätettäviä yhteystietoja käytetään ainoastaan haastatteluryhmien muodostamista ja yhteydenottoa varten, kun sovimme tarkemmin ryhmähaastatteluista. Ryhmähaastattelut pidetään tammi-helmikuun välisenä aikana.

**Linkki kyselyyn:** <https://link.webropolsurveys.com/S/A6769C95E820F11F>

Mikäli kyselystä tai ryhmähaastatteluista on jotakin kysyttävää, voitte laittaa sähköpostia suoraan minulle (Arille).

Ystävällisin terveisin,  
Ari Huotari  
Yhteisöpedagogi (ylempi AMK) -opiskelija  
[ari.huotari@humak.fi](mailto:ari.huotari@humak.fi)

### Liite 3. Kyselylomake

## Kysely Logbookin käytöstä nuorisotalojen avoimessa toiminnassa

Vastaa kyselyyn henkilökohtaisesti oman kokemuksesi pohjalta.

Avoin toiminta: nuorisotalojen 13+ vuotiaille suunnattu avoin iltatoiminta, josta tehdään Logbook-raportti pääsääntöisesti välittömästi toiminnan jälkeen.

Tiimi: Palkatut työntekijät, jotka säännöllisesti ovat ohjaamassa nuorisotalon avointa toimintaa.

#### 1. Ikäsi \*

- Alle 25 vuotta
- 25 - 30 vuotta
- 31 - 35 vuotta
- 36 - 40 vuotta
- 41 - 45 vuotta
- 46 - 50 vuotta
- 51 - 55 vuotta
- 56 vuotta tai yli

#### 2. Työkokemuksesi nuorisotyöstä (kaikki työnantajat mukaanlukien) \*

- Alle 1 vuotta
- 1 - 3 vuotta
- 4 - 6 vuotta
- 7 - 9 vuotta
- 10 vuotta tai yli

3. Kuinka kauan olet tehnyt avoimen toiminnan nuorisotyötä (kaikki työnantajat mukaanlukien)? \*

- Alle 1 vuotta
- 1 - 3 vuotta
- 4 - 6 vuotta
- 7 - 9 vuotta
- 10 vuotta tai yli

4. Korkein koulutusaste, josta sinulla on tutkinto. \*

- Peruskoulu
- Toinen aste
- Alempi korkeakoulu
- Ylempi korkeakoulu
- Muu, mikä?
- En osaa sanoa

5. Miltä koulutusasteelta sinulla on nuorisoalalle soveltuva koulutus? (esim. nuoriso- ja vapaa-aika-ala, järjestötyön ala, sosiaali-ala, liikunta-ala, kasvatusala, kulttuuriala jne.) \*

- Minulla ei ole nuorisoalalle soveltuvaa koulutusta
- Toinen aste
- Alempi korkeakoulu
- Ylempi korkeakoulu
- Muu, mikä?
- En osaa sanoa

6. Arvioi kuinka monta ohjaajaa (laske mukaan tuntityöntekijät) teillä on keskimäärin samassa työvuorossa avoimen toiminnan aikana? \*

- 2 - 3
- 4 - 5
- 6 tai yli
- En osaa sanoa

7. Arvioi kuinka paljon nuoria käy keskimäärin yhden toimintakerran aikana avoimessa toiminnassa? \*

- 1 - 30
- 31 - 60
- 61 - 90
- Yli 90
- En osaa sanoa

Seuraavaksi muutama kysymys koskien Logbookin käyttöä.

8. Kuinka usein olet Logbook-raportin kirjaajan roolissa? \*

- Päivittäin
- Pari kertaa viikossa
- Muutaman kerran kuukaudessa
- En ole ollut kirjaajan roolissa
- En osaa sanoa

9. Kuinka usein tarkastelet aiempia Logbook-raportteja etsiäksesi tietoa? \*

- Päivittäin
- Pari kertaa viikossa
- Muutaman kerran kuukaudessa
- En ole tarkastellut aiempia raportteja etsiäkseni tietoa
- En osaa sanoa

10. Valitse vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa tiiminne tapaa tehdä Logbook-raportti toiminnan päätteeksi. \*

- Yksi työntekijä huolehtii Logbook-raportista itsenäisesti ja muut tekevät sillä välin muita työtehtäviä.
- Osa työntekijöistä huolehtii yhdessä Logbook-raportista ja loput tekevät sillä välin muita työtehtäviä.
- Kaikki työntekijät huolehtivat yhdessä Logbook-raportista.
- En halua vastata.

11. Teemme toiminnan päätteeksi avoimen toiminnan Logbook-raportin lisäksi muitakin Logbook-raportteja. \*

- Päivittäin
- Melko usein
- Joskus
- Ei koskaan
- En osaa sanoa

Seuraava osio koskee reflektiota. Reflektiolla tarkoitetaan tässä yhteydessä aktiivista pohdiskelua toiminnassa syntyneistä kokemuksista. Reflektio voi sisältää muun muassa pohdiskelua tapahtumista, tapahtumien syistä, ketkä olivat osallisina tapahtumissa, erilaisten tunteiden käsittelyä sekä sitä, miten jatkossa voisi toimia. Reflektio mahdollistaa kriittisenkin pohdinnan toiminnasta, uusien näkökulmien syntyminen ja siten toiminnan mahdollisen muuttamisen tulevaisuudessa.











18. Voit kertoa Logbookin käytöstä jotakin, mitä haluat vielä tuoda esille.


19. Mikäli olet kiinnostunut osallistumaan tammi-helmikuussa järjestettävään ryhmähaastatteluun, jätä tähän yhteystietosi. Ryhmähaastatteluun osallistutaan työajalla. Ryhmähaastattelu-aika- ja paikka sovitaan erikseen tammikuun alussa.

Sähköposti

Nuorisotalo,  
jossa työskente-  
len

## Liite 4. Haastattelukysymysten runko

### Aloituskysymys:

1. Kertokaa vapaasti omia päällimmäisiä ajatuksianne ja tuntemuksianne Logbookin käytöstä.

### Logbookin käyttö:

2. Miten käytätte Logbookia avoimessa toiminnassa? (apukysymyksiä alla)
  - ennen toimintaa
  - toiminnan aikana
  - toiminnan jälkeen
  - muissa tilanteissa avoimeen toimintaan liittyen
3. Kuvailkaa normaalia tilannetta Logbook-raportin laadinnasta avoimessa toiminnassa. (apukysymyksiä alla.)
  - Milloin raportti laaditaan? Miksi silloin?
  - Ketkä osallistuvat raportin laatimiseen? Miksi?
  - Ketkä eivät osallistu? Miksi?
  - Millainen tunnelma yleensä vallitsee?
  - Mistä keskustellette?
  - Millaisia yllättäviä asioita tulee esille?
  - Kuinka kauan prosessi kestää?

### Logbookin hyödynnettävyys ja vaikutukset:

4. Mitä Logbook on muuttanut työssänne?
  - Millä tavalla Logbook on vaikuttanut keskusteluihin tiimissänne?
  - Millä tavalla Logbook on vaikuttanut tiedon jakamiseen? (tiiminne sisällä tai muuten)
  - Millä tavalla Logbook on vaikuttanut toiminnan kehittämiseen?
5. Miten Logbook mielestänne vaikuttaa hiljaisen tiedon ja tietämyksen esille tuomiseen? (Hiljainen tieto ja tietämys: Kokemukseen perustuvaa, vaikeasti sanoitettavaa tietoa ja tietämystä. Näkyy taitavana toimintana ja osaavana reagoitina erilaisiin tilanteisiin.)
6. Miten Logbook mielestänne vaikuttaa tiiminne yhteiseen reflektointiin toiminnasta?
7. Millaista tietoa etsitte Logbookista?
  - Miksi käytätte Logbookia tiedon etsintään?
  - Miksi ette käytä Logbookia tiedon etsintään?
8. Millä tavoin koette Logbookin tukevan työssä oppimistanne?
  - Onko esimerkkejä, mitä olette oppineet Logbookin käytön avulla?
  - Miten kokemuksista voi oppia Logbookin kautta? Näkyykö tämä jotenkin työssänne?
  - Onko auttanut kehittämään työtä?
  - Onko auttanut oivaltamaan jotakin työkavereista?
  - Onko herättänyt keskustelua nuorisotyöstä ylipäätään?

- Onko tuonut työhön tilanteita, jotka auttavat oppimaan tai kehittämään toimintaa?
- Missä tilanteissa oppimista on tapahtunut?
- Onko oppimista enemmän kuin ennen Logbookia?

**Tarpeet ja kehittämissuhteet:**

9. Millaisia tarpeita teillä itsellänne on Logbookin käyttöön ja hyödyntämiseen liittyen?
  - Millaisia tarpeita tiimillänne on?
10. Onko teillä itsellänne kehittämissuhteita Logbookin käyttöön liittyen?
  - Onko teillä hyviä vinkkejä käyttöön?
11. Minkä täytyisi muuttua, jotta Logbookin käytöstä saisi mahdollisimman paljon irti?
  - Keiden täytyisi olla mukana muutoksessa ja miksi?
12. Mitä Logbook-raporttiin / toimintakertomukseen olisi mielestänne hyvä kirjata avoimessa toiminnassa (ei tarkoita tilastointia)?

**Lopuksi:**

13. Mikä Logbookin käytössä tuntuu merkitykselliseltä?
14. Mikä Logbookin käytössä tuntuu haastavalta?
15. Onko vielä jotakin sellaista, mitä haluaisitte tuoda esille ja ei ole ollut paljoa esillä?  
Tai onko jotakin, mitä haluaisitte vielä korostaa tai täsmentää?